



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá D.C., Colombia
Noviembre de 2020



 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 2 de 29

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	4
4. REFERENCIA NORMATIVA	6
5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	7
5.1. Elementos comunes de los canales de atención.....	8
5.1.1. Lenguaje y comunicación.....	8
5.1.2. Atributos del buen servicio	9
5.1.3. Actitud.....	9
5.1.4. Respuesta negativa a solicitudes.....	10
5.2. Prohibiciones.....	10
6. CANALES DE ATENCIÓN	10
6.1. Canal de atención escrito	11
6.1.1. Ventanilla de radicación de correspondencia.....	11
6.1.2. Formulario electrónico de PQRSDF	11
6.1.3. Correo electrónico.....	12
6.2. Canal de atención presencial	12
6.2.1. Atención preferencial	14
6.2.2. Adultos mayores y mujeres en estado de embarazo	14
6.2.3. Atención a niños, niñas y adolescentes	14
6.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad.....	14
6.2.5. Grupos étnicos.....	15
6.2.6. Personas con discapacidad	15
6.2.7. Generalidades en la atención de personas con discapacidad	20
6.2.8. Atención a personas alteradas.....	21
6.2.9. Atención a extranjeros	21
6.2.10. Atención con enfoque de género (orientaciones sexuales o identidades de género).....	22
6.2.11. Atención de quejas y reclamos.....	22
6.2.12. Atención de Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.	23
6.3. Canal de atención telefónico	23
6.3.1. Telefónico fijo.....	23
6.3.2. Telefónico Móvil	24
6.4. Canal de atención virtual.....	24
6.4.1. Chat web.....	24
6.4.2. Videollamada	24
6.4.3. Redes Sociales	24
7. RECOMENDACIONES GENERALES.	25
7.1. Recomendaciones aplicables a todos los canales	25
7.2. Recomendaciones para tramitar una Denuncia sobre temas de corrupción y contratación.....	26
8. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	27
8.1. Encuesta Atención Presencial.....	27
8.2. Encuesta Atención canales no presenciales	27
8.3. Encuesta de percepción a la gestión de peticiones escritas	28
9. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN	28

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 3 de 29

INTRODUCCIÓN


El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social –Prosperidad Social- es la Entidad del Gobierno Nacional que lidera el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, a la cual se encuentran adscritas la Unidad de Atención y Reparación Integral para las Víctimas (UARIV), el Centro Nacional de Memoria Histórica y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

En este contexto, Prosperidad Social contribuye al cumplimiento de las estrategias y metas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno de Colombia a través de la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica. Con tal propósito, Prosperidad Social trabaja integralmente y en coordinación con las Entidades que conforman el Sector.

Es así como, en virtud de los derechos que ejercen las personas en su relación con el Estado, la Entidad promueve un *enfoque de gestión centrado en el ciudadano*, de manera que declara expresamente su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas, ejecutándolos con la debida coordinación y articulación sectorial.

En este sentido y para garantizar un sistema de atención y servicio al ciudadano, articulado y oportuno, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, busca establecer una relación directa y amable con sus Grupos de Valor y Grupos de Interés.

En consecuencia y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley 1437 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y lo previsto en la Ley 1755 de 2015, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social adopta el presente documento en el cual resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio que brinda a los grupos de valor y grupos de interés, como principales destinatarios de sus servicios.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 4 de 29

1. OBJETIVO

Establecer los Protocolos de atención y servicio al ciudadano, para todos y cada uno de los canales de atención dispuestos por Prosperidad Social para tal fin, con el propósito de garantizar una interacción directa y amable con la ciudadanía.

2. ALCANCE

Los protocolos para la atención y servicio al ciudadano que se adoptan en la presente guía deben ser aplicados por todos los servidores públicos y colaboradores de Prosperidad Social y por parte de los operadores que contribuyen a la ejecución de la misión institucional.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Actitud: disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

Atención al ciudadano: disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la solicitud o petición que manifiesta ante la Entidad.

Atención Diferencial: ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género (Orientaciones sexuales e identidades de género), grupos étnicos, personas con discapacidad, grupos etarios (niños, niñas, adolescentes y personas mayores) y personas en situación de vulnerabilidad (víctimas del conflicto armado, en situación de desplazamiento y personas en situación de pobreza extrema).

Canales de atención: son los canales establecidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, a través de los cuales los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de la Entidad pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSD, sobre temas de competencia de la Entidad, como son: canal escrito, presencial, telefónico y virtual.

Ciudadano: Persona natural sujeto de derechos y deberes civiles, políticos y sociales de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida, pueden ser mayores de edad o niños, niñas, adolescentes y jóvenes (Infancia, juventud, persona mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctimas, adulto).


Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y se remitan las respectivas copias a las autoridades competentes para que según el caso se adelante la investigación disciplinaria, penal y/o fiscal. Es preciso indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Eficacia: de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se define como el *grado en el que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados*.

Enfoque Diferencial: propuesta metodológica en política pública que promueve una forma de analizar la realidad y una guía para intervenir en ella, dirigida atender las necesidades particulares de pueblos y grupos poblacionales, en situaciones específicas de vulnerabilidad manifiesta o de inequidades históricamente constituidas a las que pertenecen, para permitir una mayor comprensión y diferenciar el accionar del Estado ante esta población.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una Entidad.

Grupos de interés: Ciudadanos y organizaciones sociales que por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la Entidad.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 5 de 29

Oferta: combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

Operador: Contratista o subcontratista de la Entidad que implementa o desarrolla actividades al servicio de la población objeto de atención.

Oportunidad: atención de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio.

Petición: Es toda actuación que inicia cualquier persona, de interés general o particular ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el contenido del mismo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la necesidad de representación a través de abogado o con abogado según criterio del ciudadano, o de adulto mayor, cuando se trate de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Peticiones verbales: Son las solicitudes recibidas y gestionadas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Peticiones escritas: Son las solicitudes recibidas y gestionadas por el canal escrito y las peticiones que requieran Segundo Nivel. Pueden ser presentadas de forma directa o por intermedio de apoderado según criterio del ciudadano.

Primer nivel de atención: Corresponde a la respuesta de las peticiones de menor complejidad que se brindan de forma verbal e inmediata al peticionario.

Segundo nivel de atención: Cuando la petición no se puede responder desde el primer nivel de atención dado que el grado de complejidad es mayor, se procede a dar respuesta por el canal escrito acorde a los términos de ley y cumpliendo el ciclo de la petición.

Protocolo de atención: documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

PQRSDF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.


Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un peticionario en relación con la conducta o proceso realizado de manera presuntamente irregular por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades respectivas la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Servicio al Ciudadano: conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una Entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Valores: corresponden a los principios de conducta, algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio. Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 6 de 29

4. REFERENCIA NORMATIVA

Constitución Política de Colombia: Artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1474 de 2011. Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Con excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1145 de 2007. Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones".

Ley 1275 de 2009. Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.

Ley 982 de 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

Decreto Ley 2150 de 1995. Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.

Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones).


Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2364 de 2012. Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 7 de 29

Resolución Interna 02041 de 2019. Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones.

Resolución Interna No. 1796 de 2018. Por medio de la cual se establece la aplicación del Enfoque Diferencial dentro del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

CONPES 3654 de 2010, Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

CONPES 3650 de 2010, Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

NTC 6047 de 2013. Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

Guía Conceptual Enfoque Diferencial, código G-FP-5. Importancia de incorporar el enfoque diferencial en Prosperidad Social.

Guía Enfoque Diferencial Étnico, código G-FP-7. Lineamientos para la atención con poblaciones Indígenas.

Guía de Enfoque Diferencial Étnico, código G-FP-8. Lineamientos para la atención a población afrocolombiana, negra, palenquera y raizal.

Guía Enfoque Diferencial, código G-FP-9. Lineamientos para la atención a la población adulta mayor.

Guía de Enfoque Diferencial, código G-FP-10. Lineamientos para la atención a población con discapacidad.

Guía Enfoque Diferencial Étnico, código G-FP-11. Lineamientos para la atención a población Rom.

Guía Enfoque Diferencial, código G-FP-12. Lineamientos para la atención niños, niñas y adolescentes.

Guía para la Gestión de Peticiones, código G-PC-3 del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.


5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad, garantizando la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitando la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que se materializa a través del acceso a los servicios que presta el Estado.

Es así como en el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano establecido mediante el CONPES 3785 de 2013, que integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos, se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano que tiene como propósito facilitar el acceso de las personas al ejercicio de sus derechos, mediante la prestación de los servicios que, para el caso particular, Prosperidad Social ofrece en todas sus sedes y a través de distintos canales de atención, bajo los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de sus usuarios.

El ciudadano, reconocido como parte de la solución de las problemáticas que lo afectan, da origen a una nueva dinámica participativa que lo interrelaciona con el Estado, de manera que, en el ejercicio de su ciudadanía, este haga parte de las decisiones que afectan su cotidianidad.

Por lo anterior, el presente documento, se enmarca en los objetivos propuestos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, entre los cuales se encuentran:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 8 de 29

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de la Entidad y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento para aumentar la calidad del servicio que prestan y,
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las Entidades públicas.

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, la relación del ciudadano con las autoridades se desarrolla en el marco del ejercicio de los derechos y deberes establecidos en la carta de Trato Digno de Prosperidad Social.


5.1. Elementos comunes de los canales de atención

En atención a lo anterior y para brindar un servicio de calidad es necesario que el servidor público o colaborador de Prosperidad Social tenga en cuenta los siguientes elementos, que servirán como herramientas para una buena comunicación y orientación efectiva al ciudadano, que para efectos del presente protocolo recoge los conceptos de grupos de valor y grupos de interés:

5.1.1. Lenguaje y comunicación

Una comunicación efectiva requiere de un lenguaje adecuado y sencillo, por lo que es necesario que tenga en cuenta en el momento de la atención, lo siguiente:

- ✦ Salude de manera cordial, incluya la bienvenida y su nombre.
Ejemplo: *Buenas tardes, mi nombre es Diana, bienvenido(a) a Prosperidad Social ¿en qué le puedo colaborar?*
- ✦ Escuche con atención la solicitud del ciudadano.
- ✦ Verifique y registre en el sistema de gestión documental, los datos personales del ciudadano.
- ✦ Verifique que la información que le suministre al ciudadano sea la correcta, actualizada y responda al requerimiento de la solicitud realizada por este.
- ✦ Es importante validar si la información entregada fue clara, y luego si, indagar si tiene algún requerimiento adicional.
- ✦ Infórmele sobre los diversos canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (líneas de atención telefónica, código para envío de mensajes de texto, chat web, videollamada, página web, y los demás que establezca la Entidad).
- ✦ Despídase de manera cordial.
- ✦ Durante su interacción con el ciudadano tenga en cuenta lo siguiente:
 - Absténgase de *"tutear"* al ciudadano o emplear palabras afectuosas.
 - Mantenga su distancia y recuerde su papel institucional.
 - Use el nombre de la persona en su discurso, usando los adjetivos Señor/Señora según corresponda.
 - Preste total atención
 - Pida el favor al dar instrucciones
 - No utilice jerga o expresiones vulgares
 - Diríjase al ciudadano en un lenguaje sencillo, elimine el uso de abreviaturas y tecnicismos. Por ejemplo: FA, JEA, SFVE, etc.
 - Use un tono de voz medio, agradable y cordial.
 - No olvide manejar un lenguaje corporal de disposición, adecuado y respetuoso.
 - Tenga en cuenta si el ciudadano es sujeto de atención preferencial o Enfoque Diferencial, de tal forma que se pueda adecuar la atención y asegurar el acceso a la información.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 9 de 29

5.1.2. Atributos del buen servicio

Para la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, se requiere el desarrollo de los siguientes atributos mínimos para la orientación al ciudadano por lo cual el servicio debe ser:

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: cortés pero también sincero.

Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático: el servidor público percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: resuelve lo pedido.

El buen servicio debe ir más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender sus necesidades, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.


Se requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Fortalezca el primer nivel de atención, apropiándose de la información general de los programas. Esto se logra desde el primer contacto del ciudadano con un servidor público o colaborador de Prosperidad Social, quien debe estar dispuesto a solucionar las inquietudes, sin tener que redirigir al ciudadano a otro nivel: ya sea a otro servidor público, canal de atención y/o petición escrita para trasladar su solicitud.
- Explique al ciudadano toda la ruta y sea claro en el proceso o pasos a seguir de la solicitud, esto reduce posteriores peticiones.
- Promueva la participación ciudadana, contándole a los ciudadanos sobre nuestros canales de atención y los de comunicación, así mismo sobre los mecanismos para interponer peticiones escritas en Prosperidad Social.
- Focalice los canales de atención teniendo en cuenta las condiciones y enfoque diferencial de los ciudadanos así, por ejemplo, es más pertinente remitir a la población de Jóvenes en Acción a emplear los canales virtuales y móviles; a un adulto mayor a la atención telefónica; una persona con discapacidad auditiva a la atención por Videollamada, etc.
- Consulte a los ciudadanos sobre su satisfacción en la atención y servicio.
- Por último, pero no menos importante, reitere a los ciudadanos que los trámites y servicios de Prosperidad Social son **GRATUITOS** y no requieren de intermediario.

5.1.3. Actitud

Se espera por parte de los servidores públicos y colaboradores de Prosperidad Social, una actitud de servicio, entendida como la capacidad y disposición de escuchar al otro, poniéndose en su lugar y entender sus necesidades, ser conscientes de que cada atención es única y particular debido a que sus necesidades son diferentes, por lo tanto, se exige un trato personalizado. En este sentido el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 10 de 29

- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se irá satisfecho, por cuanto la respuesta o solución debe satisfacer una necesidad.

5.1.4. Respuesta negativa a solicitudes

En muchas ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no es la esperada, ejemplo cuando no hay inscripciones a un determinado programa, por lo tanto, en estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

5.2. Prohibiciones

Los servidores públicos o colaboradores de Prosperidad Social no podrán asumir o exigir conductas tales como:

- Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos por los programas, así como exigir documentos que reposen en la Entidad.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Divulgar datos personales de los ciudadanos.
- Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en la normatividad vigente.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar una actuación administrativa que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Impedir la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

6. CANALES DE ATENCIÓN

La Entidad cuenta con varios canales de atención establecidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, a través de los cuales los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de la Entidad pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones PQRSDF, sobre temas de competencia de la Entidad, así:


 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 11 de 29

Ilustración 1. Canales de atención



Fuente: Elaboración Propia

6.1. Canal de atención escrito

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf escritas son aquellas en las que Prosperidad Social debe emitir una respuesta escrita de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es decir, son aquellas en las que el ciudadano presenta su PQRSDf mediante comunicación escrita que radica ante la Entidad, con el fin de solicitar información de su interés, relacionada con el quehacer institucional, la cual ingresa a un segundo nivel de atención.

Para facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos que manifiestan su interés en el acceso a los servicios que presta la Entidad, se dispone de los siguientes canales de atención:

6.1.1. Ventanilla Única de Correspondencia


Se debe establecer contacto con el ciudadano y recibir la petición que presenta a Prosperidad Social, así como procurar que el ciudadano aporte el máximo de datos de contacto para el envío de la respuesta, preferiblemente recomendar un correo electrónico. Prosperidad Social cuenta con un formato sugerido Código: F-PC-6, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, el cual será proporcionado si el ciudadano así lo requiere.

Para la recepción de peticiones escritas, Prosperidad Social tiene dispuestos los siguientes puntos de atención:

- La ventanilla única de correspondencia a nivel nacional con sede en la ciudad de Bogotá.
- Sedes de las Direcciones Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

6.1.2. Formulario electrónico de PQRSDf

Este mecanismo está dispuesto en la página web de Prosperidad Social en la sección de Servicio al Ciudadano, para que las personas presenten de forma escrita su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones a través del siguiente link:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 12 de 29

[https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/SC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumento/3641938](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/SC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumento/3641938)

Adicional, está dispuesta la cuenta virtual del ciudadano en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, en <http://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/>

6.1.3. Correo electrónico

A través de este mecanismo, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través del correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co

Para conocer el estado del trámite de su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, el ciudadano puede contactarse por los diferentes canales de atención de Prosperidad Social; así como, hacer seguimiento con el número de radicado, a través de la página web en la sección Servicio al Ciudadano “Consultar PQRSDF”.

<https://delta.prosperidadsocial.gov.co/SGPDPS/ModuloReportesDinamicos/InterfazUsuario/HomeRepDinamicos.asp?Portal=SC>

6.2. Canal de atención presencial

La atención presencial, es la acción mediante la cual el ciudadano establece una interacción física y directa con el servidor público para solicitar información, trámites, servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado.

Para este fin, Prosperidad Social cuenta con 35 Direcciones Regionales, ubicadas en los siguientes departamentos: Amazonas, Antioquía, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Magdalena Medio, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Urabá, Valle, Vaupés y Vichada y en Bogotá; las cuales se pueden consultar en la página web en la sección sedes de atención.

<http://dps-gov.maps.arcgis.com/apps/MapTour/index.html?appid=b99d40284a984f599873db2591e411de>


A esto se suma la presencia que Prosperidad Social realiza a través de los programas misionales por medio de otras instancias como operadores, servidores públicos y colaboradores que realizan trabajo de campo, Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas, enlaces municipales de las Alcaldías, puntos de atención en Bogotá D.C., para los programas Familias en Acción¹ y Jóvenes en Acción y cogestores del programa Unidos².

En el caso de las Direcciones Regionales y puntos de atención presencial, la disponibilidad será de mínimo 40 horas semanales³. El horario de atención siempre debe ser fijado en un lugar visible en la entrada de la sede. Cuando por motivos de fuerza mayor el horario o lugar de atención sea modificado, debe informarse previamente a la ciudadanía, de igual forma la Dirección Regional debe notificar este hecho a la Oficina de Gestión Regional, al Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana y a la Oficina Asesora de Comunicaciones.

¹ Ley 1532 de 2012, por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del programa Familias en Acción.

² Ley 1785 de 2016, por medio de la cual se establece la red para la superación de la pobreza extrema-Red Unidos y se dictan otras disposiciones.

³ Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 7

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 13 de 29

De acuerdo con la Resolución 02041 de 2019 en su Artículo 30. Horario de atención presencial en las Direcciones Regionales se estableció *“El horario de atención al ciudadano, a los grupos de valor o grupos de interés en las Direcciones Regionales, será de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua, para lo cual se requiere que el Director Regional realice las gestiones de personal requeridas.*

Parágrafo. Para radicación de peticiones escritas en la ventanilla de radicación de correspondencia a nivel nacional con sede en la ciudad de Bogotá, el horario establecido será de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00pm en jornada continua.”

La atención al ciudadano es un servicio sensible y vital, por lo tanto, las Direcciones Regionales deben garantizar la continuidad del servicio y planear sus actividades considerando las necesidades de los ciudadanos.

Por lo anterior, es importante tener conocimiento sobre las características y necesidades de la población presente en la zona para prepararse ante los retos a los que se enfrentarán los servidores públicos y colaboradores al momento de prestar atención al ciudadano; de manera que, se deben efectuar los ajustes necesarios con el fin de garantizar la accesibilidad a los servicios y trámites que presta la Entidad.

En las Direcciones Regionales debe prestarse la atención con enfoque diferencial, si se trata de poblaciones que se definen por su condición étnica. Atención prioritaria particularmente para los niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores. De igual forma deberá haber atención preferencial para ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas del punto de atención.

Para la atención de niños, niñas y adolescentes, es recomendable contar con el acompañamiento del ICBF para la atención y prestación de servicios, en los casos que se presenten sin acudiente o tutor.

Ingreso a la Dirección Regional o Punto de Atención


Atención por parte de los guardias de seguridad:

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a Prosperidad Social”.
- Al ingreso y salida de la Entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la regional. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Indicarle al ciudadano que si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”.
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señó”, “amigo”, entre otros.

En la recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?...”
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor público que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso a la Dirección Regional o a la sede administrativa.
- Tener el listado de extensiones a la mano.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 14 de 29

- Tener disponibles los elementos para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia la ubicación del punto de atención al ciudadano o la dependencia al que debe dirigirse para ser atendido.

6.2.1. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares o teniendo en cuenta el Enfoque Diferencial, como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos y personas con discapacidad.

6.2.2. Adultos mayores y mujeres en estado de embarazo

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada, se deben observar las siguientes recomendaciones:

- Tener en cuenta los factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal
- Utilizar lenguaje claro y respetuoso, sin diminutivos
- Procurar ponerse en su lugar para comprender sus solicitudes
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas

6.2.3. Atención a niños, niñas y adolescentes


Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, se deben observar las siguientes recomendaciones:

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos diminutivos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas del conflicto armado, en situación de desplazamiento y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y revictimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.
- Evite los prejuicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés manteniendo el contacto visual.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 15 de 29

6.2.5. Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos Indígenas, Comunidades negras, Afrocolombianas, Palanqueras, Raizales y Gitanos o Rrom. El servidor público o colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita la ayuda de un intérprete.
- En caso de requerir intérprete, cuando la persona hable una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, se debe grabar la solicitud del ciudadano con el dispositivo o sistema de voz que tenga disponible el funcionario o colaborador, ejemplo a través de un celular o computador con micrófono o mediante videollamada al Centro de Contacto de la Entidad. Finalmente indicarle a la persona que se realizará la traducción de la solicitud con el apoyo del Ministerio de Cultura; y una vez generada la traducción, se procederá a su gestión, para posteriormente entregarle la respuesta en la misma lengua nativa o dialecto en el cual fue recibida.

6.2.6. Personas con discapacidad

A continuación, encontrará una descripción sobre las diferentes categorías de discapacidad que pueden presentar las personas, según lo establecido en la normatividad nacional y en concordancia con lo estipulado en la Ley 1145 de 2007.

a. Discapacidad física:

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad para caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras⁴.


Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 1º y 2º de la Ley 1275 de 2009, en esta categoría de discapacidad también se incluye a las personas con enanismo.

• Atención a personas con discapacidad física o motora:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos.
- No manipule los apoyos técnicos, pregunte cómo ajustar los servicios que presta teniendo en cuenta dichos apoyos.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal. Siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.

⁴ Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 16 de 29

- En lo posible busque una silla y siéntese frente al frente para atenderla con calma e igualdad de condiciones. Sin posturas forzadas.
- Situé los elementos que requiera el ciudadano a su altura y alcance como esferos, documentos y demás

- **Atención a personas de talla baja:**

- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Situé los elementos que requiera el ciudadano a su altura y alcance como esferos, documentos y demás

b. Discapacidad auditiva.

Con base en el artículo 1º de la Ley 982 de 2005, en esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. Como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia. Las personas con hipoacusia son aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva⁵. Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas o guías intérpretes, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.


- **Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia:**

El servidor público o colaborador de Prosperidad Social puede conectarse a través del Centro de Relevos ingresando a la página www.centroderelevo.gov.co, escogiendo la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea) consistente en una plataforma donde el usuario con discapacidad auditiva puede contar con un intérprete en línea, para ello se debe acceder al servicio desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono. Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y la persona con discapacidad auditiva, que precise información y atención por parte de la Entidad.

En caso de que no sea posible la comunicación a través del Centro de relevos por favor observar las siguientes recomendaciones:

- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano con discapacidad auditiva, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si la persona acude con guía, guía-intérprete o mediador, diríjase siempre al ciudadano con discapacidad y no a la persona de apoyo
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Es conveniente evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

⁵ Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 17 de 29

- Debido a que la información visual cobra especial importancia, se debe tener especial cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona con discapacidad auditiva trata de decir, se puede pedir que lo repita o si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Tenga en cuenta que una persona con discapacidad auditiva le responderá con frases cortas y concretas y que no todas saben leer y/o escribir.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro. Escriba mensajes cortos, con letra grande claramente legible y si la persona no sabe leer hágalo con paciencia con el uso de señas y dibujos, de oraciones claras, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.
- Las personas con discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.
- Desde una visión clínica, las personas con discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos. Por lo tanto, no es correcto utilizar el término sordomudo.

Otra alternativa para brindar la atención es realizar una videollamada al centro de Contacto de la Entidad, a la cual se accede a través de la página web en el link <https://nggly242.inconcertcc.com/americanasbps/dps/VideoCallDPS.html#!> y solicitar la atención de un agente que domine la lengua de señas, quien podrá hacer la interpretación e interlocución entre el funcionario que está brindando la atención y la persona con discapacidad auditiva para atender de forma satisfactoria la solicitud.

c. **Discapacidad visual:**

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos⁶. Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.


- **Atención a personas con discapacidad visual:**

En caso de presentarse una persona con discapacidad visual, se puede hacer uso de las herramientas Magic y Jaws si el punto de atención o la regional las tiene instaladas previamente en un equipo de uso exclusivo para los ciudadanos; se le pregunta a la persona con discapacidad visual si sabe utilizar estos programas si la respuesta es positiva dirigirlo al equipo disponible, esto en caso de que el equipo permita su uso.

El Software lector de pantalla Jaws', sirve para que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.

De igual forma el 'Software de magnificación Magic' permite a las personas con baja visión trabajar en el computador su requerimiento escrito. A través de esta herramienta se aumenta el tamaño de las letras en

⁶ Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 18 de 29

pantalla y permite variar el color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.

Se debe tener en cuenta:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Ubíquese al lado contrario del animal guía y no lo toque, pues este es como una extensión de la persona y puede molestar.
- Pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómodo (ejemplo poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio).
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre su hombro o brazo.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

d. Sordoceguera:


Con base en el artículo 1º de la Ley 982 de 2005, la sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

- **Atención a personas con sordoceguera:**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante acerca del método que la persona prefiere para comunicarse.

e. Discapacidad intelectual:

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 19 de 29

en la comunidad⁷. Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

- **Atención a personas con discapacidad intelectual**

- Hacer preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad.
- Absténgase de incurrir en maltrato verbal durante las entrevistas, con comentarios despectivos si hay demora en la respuesta a las preguntas formuladas.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

f. Discapacidad mental:

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades.

- **Atención a personas con discapacidad mental**


- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

g. Discapacidad múltiple.

Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social⁸.

⁷ American Psychiatric Association, 2014.

⁸ Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 20 de 29

6.2.7. Generalidades en la atención de personas con discapacidad

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. evitando hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Atender al lenguaje que se usa en la atención de personas que presentan alguna de las situaciones anteriormente señaladas. A continuación, se presenta la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad⁹:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad.
Defecto de nacimiento.	Discapacidad congénita.
Deforme	Persona con discapacidad congénita.
Enano	Persona de talla baja.
El ciego.	Persona ciega o con discapacidad visual.
Semividente	Persona con baja visión.
El sordo; el sordomudo.	Persona sorda o con discapacidad auditiva.
Sordo - ciego.	Sordociego.
Paralítico.	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia.
Confinado a una silla de ruedas.	Persona usuaria de silla de ruedas.
Mutilado.	Persona con amputación.
Cojo.	Persona con movilidad reducida.
Mudo.	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico.	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.
Neurótico.	Persona con neurosis.
Esquizofrénico; psiquiátrico; loco.	Persona con esquizofrenia.
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; lunático; desquiciado.	Persona con discapacidad psicosocial.

⁹ Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la Justicia elaborada por la Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas - Ministerio de Justicia y del Derecho - Minsalud – enero 27 de 2016.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene
Aquejado por...	Persona que tiene...
Padece de...	
Sufre de....	

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2015 en Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia

6.2.8. Atención a personas alteradas


De acuerdo con la normatividad vigente *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”*, sin embargo, en muchas ocasiones acuden a las Entidades públicas, ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación o remisión errada. En estos casos, se recomienda a los servidores públicos y colaboradores tener en cuenta lo siguiente:

- Mantenga una actitud calmada, amigable, no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal, no pida al ciudadano que se calme.
- Escúchelo cuidadosamente sin interrumpirlo; identifique la razón de la molestia del ciudadano, si corresponde a una falta de la Entidad es necesario escalar el tema y tomar acciones inmediatas.
- Brinde alternativas claras de solución al ciudadano usando un lenguaje respetuoso.
- No siempre la respuesta será favorable al ciudadano, por lo cual se requiere claridad en la respuesta institucional.
- Siempre conserve la calma, no se tome nada personal.
- Siempre use lenguaje claro.
- Evite entrar en discusión con el ciudadano.
- Si es necesario y como recurso adicional escale la atención con otro servidor público o jefe inmediato de ser posible.

6.2.9. Atención a extranjeros

En ocasiones, tratar de establecer comunicación hablada con ciudadanos extranjeros con el acento marcado puede tornarse difícil, lo que puede generar problemas de entendimiento en la comunicación. Para tratar de ayudar a los ciudadanos extranjeros se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Sea paciente y concéntrese. Recuerde que ellos se sienten tan frustrados como usted, si es paciente y se concentra en la conversación, estará más preparado para comprender lo que está diciendo.
- Hable con lentitud y claramente. No hable tan despacio que parezca un insulto, pero sí con la suficiente pausa como para que ellos puedan seguir lo que está diciendo, además, si habla pausadamente, ellos harán lo mismo.
- Evite utilizar frases coloquiales. Utilice español simple y sencillo, no use términos o frases que puedan generar confusión. Hable en un tono normal. No grite, cuando alguien tiene dificultades para entendernos, nuestra primera reacción es a menudo la de hablar más alto y hacerlo no ayudará. De hecho, probablemente genere más ansiedad y si habla más alto, el ciudadano hará lo mismo. Si siente que en verdad no se está comunicando adecuadamente por la vía oral, intente escribirlo. Muchas

 La equidad es de todos Prosperidad Social 	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 22 de 29

veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos.

En caso de extranjeros que no hablen español y en el punto de atención no se cuente con un servidor público o colaborador que pueda traducir la solicitud, mediante lenguaje corporal se solicitará el registro de la petición por escrito en su idioma, para posteriormente entregarle respuesta por escrito en el mismo idioma.

6.2.10. Atención con enfoque de género (orientaciones sexuales o identidades de género).


La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad. Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), se recomienda a los servidores públicos y colaboradores tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe reconocer la identidad de género de las personas. Por ejemplo, si un hombre se identifica como mujer, así en su cédula el componente sexo diga M, o su nombre sea de los típicos asignados a lo masculino, se debe dirigir a ella como mujer
- Se debe referir a las personas con el nombre con el que se presenten, no con el que esté en la cédula. Preguntar el nombre de la persona y llamarla por el nombre identitario que ha suministrado
- Se debe reconocer a las parejas del mismo sexo como familia, y reconocer a las familias compuestas
- Se debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientación sexual o la identidad de género. Mantener una actitud libre de prejuicio
- No se debe pensar o interpretar que las personas LGBTI buscan preferencia en el trato, sino que quieren que se respete y reconozca la identidad.
- En lugar de usar términos como “su esposo” o “su esposa”, se pueden utilizar palabras más incluyentes y neutrales en términos de género, como “su pareja”

6.2.11. Atención de quejas y reclamos

Cuando un servidor público recibe una queja o un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para darle el trámite adecuado, es decir el requerido para que la Entidad resuelva la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con la debida atención, sin interrupciones al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que permitan establecer una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- De manera inmediata, se debe poner en conocimiento al responsable de dar respuesta de fondo al reclamo presentado.
- Tener en cuenta los tiempos de respuesta, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- En caso de ser usted el competente para dar respuesta de fondo, contactar al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 23 de 29

6.2.12. Atención de Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Cuando se reciba un ciudadano que solicita presentar una petición de forma verbal en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se debe tener en cuenta que se debe garantizar la correspondiente presentación, en los siguientes términos *“Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.*

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.¹⁰”

Para la atención de requerimientos efectuados por grupos étnicos en lengua diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición de forma verbal en la lengua nativa y se procede a grabarla en cualquier medio tecnológico disponible (ej. Celular, grabadora, computador, video llamada con el centro de contacto)
2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación debe registrarse en el Sistema de Información Documental de la Entidad, donde se le asigna un radicado y entregar la respectiva constancia de radicación; el GIT de Participación Ciudadana realizara los trámites ante el Ministerio de Cultura o instancia correspondiente, a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción.
4. El mencionado Ministerio o instancia correspondiente designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios (si los hay), los que serán acordados entre la Entidad y el traductor.
5. Asignado el traductor y establecidos los honorarios, y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área competente de gestionar la respuesta.
6. La respuesta se enviará nuevamente al Ministerio de Cultura o instancia correspondiente para que se efectúe el trámite de traducción a la lengua nativa original de la solicitud y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.


6.3. Canal de atención telefónico

6.3.1. Telefónico fijo

La atención telefónica fija se presta en forma continua de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 7:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm, a través del operador de Centro de Contacto que presta los siguientes servicios:

- **Llamadas de entrada:** para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Campañas de salida:** son el medio de comunicación a través del cual la Entidad transmite información, realiza convocatorias o aplica encuestas sobre los programas, directamente a los ciudadanos. Para realizar una campaña de salida es básico contar con el protocolo de llamada y la base de datos de los ciudadanos: nombres y apellidos, tipo y número del documento de identidad, municipio y departamento, número telefónico fijo y celular.

¹⁰ Decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.9

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 24 de 29

6.3.2. Telefónico Móvil

Consiste en la comunicación entre el ciudadano y Prosperidad Social que se da a través de un mensaje de texto - SMS, realizado a través de un teléfono celular. Cualquier tipo de celular se puede usar en este canal, no requiere plan de datos, ya que el servicio es **GRATUITO**.

El servicio consiste en la recepción de solicitudes y el envío masivo a través de mensajes de texto para transmitir orientación e información relacionada con temas de la oferta institucional, convocatorias, mensajes motivacionales y educativos con datos estratégicos acordes a los objetivos de los programas, entre otros.

El horario de atención de este canal es de lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm; a través del operador de Centro de Contacto de Prosperidad Social.

6.4. Canal de atención virtual

Este canal está conformado por los medios de atención virtual que pueden utilizar los ciudadanos para el acceso a la información de manera clara, oportuna y completa. Los siguientes mecanismos o medios, dispuestos a través de este canal, cuentan con la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los demás canales de atención antes citados:

6.4.1. Chat web

Este mecanismo es de doble vía, los ciudadanos pueden entablar una conversación con Prosperidad Social ingresando al chat web, en el siguiente link <https://gchatbta.americasbps.com:8071/webapi/WEBAPI85/ChatDPS/Inicio.jsp> para realizar alguna de las siguientes gestiones:

- Captura de información: encuestas, autorizaciones, confirmaciones, notificaciones.
- Consulta del estado de peticiones.
- Solicitud de información y orientación general de los programas.


6.4.2. Videollamada

Mediante este mecanismo de doble vía para los ciudadanos, se busca que los mismos tengan contacto escrito y visual con Prosperidad Social a través del siguiente link <https://nggly242.inconcertcc.com/americanbps/dps/VideoCallDPS.html#!> para realizar las siguientes gestiones:

- Captura de información: encuestas, autorizaciones, confirmaciones, notificaciones.
- Consulta del estado de peticiones.
- Solicitud de información y orientación general de los programas.

6.4.3. Redes Sociales

Las redes sociales, son empleadas como canales de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión. La administración de las Redes Sociales de Prosperidad Social es competencia de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Las inquietudes que los ciudadanos expresan por las redes sociales deben ser manejadas de la siguiente forma:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 25 de 29


- Cuando el tipo de requerimiento lo permita dar respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio.
- En otros casos más complejos o específicos, remitir al ciudadano un mensaje indicando el correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co o el vínculo del formulario electrónico de peticiones, el cual se encuentra en la sección de Servicio al Ciudadano, indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna y de fondo.

Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares, ni divulgar datos personales del ciudadano.

7. RECOMENDACIONES GENERALES.

7.1. Recomendaciones aplicables a todos los canales


- En los momentos previos y posteriores a la atención del ciudadano, se debe disponer de los elementos necesarios para evitar retrasos, así como organizar y definir las situaciones que durante el día quedaron sin culminar, para programar su ejecución.
- Cuando comience la atención, recuerde indicar al ciudadano la salida de emergencia y ruta de evacuación del punto de atención.
- El servidor público debe mantenerse informado y actualizado a través de los canales de comunicación de Prosperidad Social (página web, redes sociales).
- En las Direcciones Regionales que tengan dos pisos, la atención debe prestarse en el primer piso facilitando el acceso a todos los ciudadanos.
- En los casos en que un ciudadano tenga que ser remitido a un servidor público diferente al de la atención al ciudadano en la Regional, este debe salir a prestar la atención requerida.
- Como parte del ciclo de atención al ciudadano, es necesario efectuar el registro diario y en el mismo momento de la atención a través del Sistema de Gestión Documental de Prosperidad Social dispuesto para tal fin.
- En el caso de la atención en campo o jornadas masivas, se deberá dejar evidencia del registro de atención por medio del diligenciamiento de los formatos de Acta de Reunión (F-GD-13) y Lista de asistencia (F-GD-14).
- Se debe contar con un mecanismo de turno para organizar la atención a partir del orden de llegada, el cual puede ser manual o el que para el momento se establezca por parte de Prosperidad Social, con excepción de los casos que demanden atención preferencial.
- Se debe recibir y radicar las peticiones escritas, así como también entregar las respuestas que sean solicitadas por los ciudadanos y para las cuales ya se haya cumplido el término legal requerido, realizando la consulta en el Sistema de Gestión Documental.
- El servidor público o colaborador debe abstenerse de suministrar su número celular o usar su correo electrónico institucional para gestionar peticiones, debe usar los canales oficiales definidos y establecidos por la Entidad para tal fin.
- El servidor público o colaborador representa la imagen de Prosperidad Social, por lo tanto, su apariencia personal debe ser apropiada, acorde con las condiciones del lugar y clima.
- No deben usarse elementos que distraigan la atención de los ciudadanos mientras se brinda la atención tales como: lentes oscuros, celulares, radio, fotografías u otros elementos no necesarios para la atención.
- Mientras se atiende a los ciudadanos se prescindirá de realizar actividades ajenas a la atención tales como: consumir alimentos, hablar por celular, entre otros.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 26 de 29

- La comunicación debe ser clara y respetuosa, utilizando un tono de voz moderado, manteniendo contacto visual y una postura que demuestre interés en la atención que se está brindando.
- Cuando sea necesario diligenciar algún formulario o documento, se deberá verificar si el ciudadano requiere de información adicional, instrucciones o ayuda para hacerlo.
- En caso de que un servidor público o colaborador reciba en su correo electrónico una petición debe reenviarla de manera inmediata al correo electrónico institucional servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co para garantizar que la solicitud ingrese a la ruta del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones presentadas por escrito y el peticionario reciba la respuesta a través del mismo canal.
- Es necesario mantener un lenguaje amable y claro a través de los medios virtuales.
- La respuesta a la petición formulada por el ciudadano debe ser de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y no sólo registrar información idéntica a la que se encuentra publicada en el portal web de la Entidad.
- El sistema de envío de mensajes de texto SMS y correos electrónicos Mailing, está diseñado para enviar mensajes según las necesidades y focalización territorial: bien sea por departamentos o municipios, o por grupos poblacionales; pueden ser personalizados por nombre, fechas, horarios y/o lugares, para esto es necesario contar con una base de datos actualizada y organizada.
- Este mecanismo debe usarse de manera moderada, para evitar la saturación del ciudadano. Se sugiere enviar mensajes en horarios hábiles que no incomoden al ciudadano; limitar el número de mensajes por semana; emitir información precisa y concreta para evitar el reenvío de mensajes que confundan al ciudadano.
- El vocabulario empleado en los mensajes debe ser claro y cercano a los ciudadanos para que no genere más dudas respecto a la información que se les envía.
- En el caso de los mensajes de texto deben tener 160 caracteres incluidos los espacios, sin caracteres especiales (~*).
- Para la utilización de los servicios descritos y realizados a través del operador del centro de contacto, sugerimos revisar los anexos sobre lineamientos de servicios del Centro de Contacto, así como las plantillas sugeridas para los mismos y que se encuentran anexos a este documento.
- En el evento en que un ciudadano manifieste haber recibido información equivocada a través del Centro de Contacto, el servidor público debe tomar nota de este suceso y comunicarlo al GIT de Participación Ciudadana al correo grupopeticiones@prosperidadsocial.gov.co, proporcionando datos del ciudadano (nombre y apellido, número de radicado, cédula y fecha de llamada), de esta manera se procederá a rastrear la llamada para confirmar la información suministrada.
- Cuando reciba una petición por el canal de atención presencial, cerciórese de obtener mínimo los siguientes datos: nombre, cédula de ciudadanía, número celular, dirección de residencia y preferiblemente un correo electrónico, teniendo en cuenta que, si el ciudadano no los aporta, de igual forma se debe recibir la solicitud.
- No olvide entregarle al ciudadano la constancia de su radicado, e indíquele los canales de atención de la Entidad donde puede consultar el estado de su trámite.
- No disponga nuevos mecanismos, sistemas o reglas para el registro y manejo de peticiones.
- Ante cualquier consulta en el procedimiento o lineamientos de la gestión de peticiones en la Entidad, comuníquese con el GIT de Participación Ciudadana al correo electrónico grupopeticiones@prosperidadsocial.gov.co.

7.2. Recomendaciones para tramitar una Denuncia sobre temas de corrupción y contratación

A continuación, se describen algunas recomendaciones para que el ciudadano trámite una denuncia:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 5
		Página: 27 de 29

- Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de corrupción de los cuales tiene conocimiento.
- Procure explicar la ocurrencia de los hechos especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar (cuándo, cómo y dónde).
- Señale quién o quiénes intervinieron en la ocurrencia de los hechos denunciados y qué calidad ostentan (por ejemplo, servidor público).
- Aporte evidencias que sustentan el relato, en caso de tenerlas.
- Suministre su nombre, teléfono, dirección o correo electrónico para poder ubicarlo en caso de requerir ampliación de los términos de la denuncia e informar el trámite de esta. Si se presenta la denuncia en forma anónima, puede dejar un correo electrónico con un seudónimo.
- Indique si algún ente de control ya tiene conocimiento de los hechos denunciados y, si es posible, el número de radicado de dicha investigación.
- Las denuncias seguirán el proceso normal de gestión de Prosperidad Social y durante el reparto y de acuerdo con los lineamientos establecidos se reasignará al competente para responder.
- De igual forma Prosperidad Social cuenta con el correo soytransparente@prosperidadsocial.gov.co destinado a recibir exclusivamente denuncias por posibles hechos de corrupción.

8. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de tener herramientas de mejora continua para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos, así como para la identificación de necesidades que conlleven a optimizar el modelo de servicio y atención al ciudadano, es indispensable contar con la evaluación de satisfacción.

Por lo anterior, el GIT de Participación Ciudadana tiene la responsabilidad de establecer los lineamientos que permitan realizar la evaluación de satisfacción de la población objeto de atención de Prosperidad Social, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MiPG. La evaluación debe realizarse de forma estandarizada y periódica; para ello se han diseñado instrumentos que se aplican según el canal de atención, los informes se publican en la página web de la Entidad en la sección Servicio al ciudadano.


8.1. Encuesta Atención Presencial

Se refiere a la evaluación que realizan los ciudadanos que acuden a las 35 Direcciones Regionales de Prosperidad Social, Centros Regionales de Atención a Víctimas – CRAV, y Puntos CADES y SuperCADES, respecto de la atención recibida, en un periodo de tiempo establecido; esta evaluación se hace de manera semestral.

El GIT de Participación Ciudadana lidera la aplicación de la encuesta a través de los enlaces regionales, o colaboradores en los puntos de atención; diseñando, programando, haciendo seguimiento, consolidando y realizando el informe de las evaluaciones recibidas semestralmente. Con el análisis y divulgación de los resultados se dan las recomendaciones a las Direcciones Regionales, puntos de atención o programas para la mejora en la prestación del servicio.

8.2. Encuesta Atención canales no presenciales

Esta evaluación se realiza para la medición de satisfacción de la gestión realizada a través de los facilitadores dispuestos en el Centro de Contacto, y se hace de manera semestral. El GIT de Participación Ciudadana lidera la realización de la evaluación y realiza el informe, y la inclusión de las recomendaciones dentro de los protocolos de atención que garanticen la mejora en la atención.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 28 de 29

El GIT evaluará el impacto y el alcance de cada necesidad para recomendar la estrategia más adecuada según sea el caso.

8.3. Encuesta de percepción a la gestión de peticiones escritas


Con esta encuesta se busca evaluar la percepción de los ciudadanos con respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se realiza de manera escrita. El GIT de Participación Ciudadana lidera la realización de la evaluación y realiza el informe de manera semestral, y conforme a resultados genera planes o acciones de encaminados a mejorar la gestión de las PQRSDF en la Entidad.

9. NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención dispuestos por Prosperidad Social para la atención a los ciudadanos son:

- **Presencial:** Direcciones Regionales, Centros Regionales de Atención a Víctimas – CRAV y puntos de atención en la red CADES y SuperCADES en Bogotá, y las demás que establezca la Entidad.
- **Telefónico:** Línea Nacional 018000 951100 y la línea local en la ciudad de Bogotá 5954410, y las demás que establezca la Entidad.
- **Móvil** mensajes de texto a través del código 85594.
- **Virtual videollamada:** <https://nggly242.inconcertcc.com/americasbps/dps/outofhour.html>
- **Virtual chat web:** <https://gchatbta.americasbps.com:8071/webapi/WEBAPI85/ChatDPS/Inicio.jsp>
- **Correo electrónico para envío de peticiones:** servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co
- **Formulario web para peticiones:**
[https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/SC/es/InterfazDocumenta//AbrirDocumento/3635583](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/SC/es/InterfazDocumenta//AbrirDocumento/3635583)

La Entidad podrá implementar nuevos medios o mecanismos de atención, con el objetivo de garantizar la oferta y cobertura de canales dispuestos para la atención de los ciudadanos, los cuales serán de igual forma publicados en la página web de la Entidad en la sección de Servicio al Ciudadano.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	GUÍA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Código: G-PC-1
	PROCESO	Versión: 5
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Página: 29 de 29

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	05/08/2015	Creación del Documento
2	05/08/2015	Se realizaron modificaciones en la introducción, alcance de la guía, definiciones, estructura del servicio y glosario, principalmente, en temas relacionados con la nueva estructura de Prosperidad Social, actualización en materia de normatividad y ajuste de redacción de tal manera que el documento cumpla con los lineamientos en materia de lenguaje claro, sugeridos el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC.
3	19/07/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron los ajustes de acuerdo con la nueva estructura de Prosperidad Social, se simplificó el glosario, se eliminaron algunos conceptos y ajuste del texto bajo los lineamientos de Lenguaje claro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. • Se amplió información sobre canales de atención ajustando lo referente a Redes Sociales de acuerdo con el Reglamento interno de gestión de peticiones (Resolución 00458 de 2016). Se agrega en las Referencias normativas el Decreto 1166 de julio de 2016, Por medio del cual se regula la presentación, radicación y constancia de las peticiones de manera verbal.
4	01/06/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron los ajustes de acuerdo con la nueva estructura de Prosperidad Social, se ajustaron textos bajo los lineamientos de Lenguaje claro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. • Se amplía información en temas de atención preferencial y peticiones sobre hechos de corrupción. • Se agrega en las Referencias normativas la Resolución 00289 de 2017, Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones. Y se incluye normatividad de atención de personas con discapacidad: física, auditiva, visual, sordoceguera, intelectual, mental y múltiple.
5	Noviembre de 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron los ajustes de conceptos teniendo en cuenta la Resolución 02041 de 2019 Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones. • Se amplió contenido de la atención con Enfoque Diferencial y atención presencial.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: María Alexandra Garzón Martínez Cargo: Profesional Especializado del GIT de Participación Ciudadana	Nombre: Edwin Giovanni Torres Alfonso Cargo: Coordinador del GIT de Participación Ciudadana	Nombre: Tatiana Buelvas Ramos Cargo: Secretaria General