

PROTOCOLO DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

En el marco de nuestro orden constitucional, el servicio a las ciudadanías constituye un fin esencial del Estado. El artículo 2º de la Constitución Política de 1991 sintetiza una visión presente en todo el texto constitucional, al vincular la prosperidad general y la realización de los principios, derechos y deberes constitucionales con la calidad del servicio prestado por el Estado a sus asociados. Así, la Constitución otorga igual fuerza jurídica y política a todas estas declaraciones, afirmando de manera categórica que las autoridades están, esencialmente, al servicio de las ciudadanías.

Con fundamento en lo anterior, la Función Pública adopta los Protocolos de Servicio a las Ciudadanías para los distintos canales de atención dispuestos por el Departamento. Con ello, se busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, unificar y capitalizar experiencias exitosas, optimizar recursos y capacidades de respuesta, así como mejorar la calidad de vida tanto de quienes atienden como de quienes solicitan atención. Estos protocolos también contemplan atención preferencial para personas con discapacidad en los servicios presenciales.

Esta iniciativa hace parte del Programa Nacional de Servicio a las Ciudadanías, en el cual participan el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades que han elaborado lineamientos generales de atención estatal aplicables a los diversos canales de servicio. Estos lineamientos incorporan nuevos parámetros más inclusivos, informados y adaptados a las necesidades actuales, y hoy son asumidos por el Departamento.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1603 de 2023, "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública", se crea la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, encargada de liderar la implementación de políticas que fortalezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Canales de servicio

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden realizar trámites y acceder a servicios relacionados con las competencias del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los canales de atención dispuestos por la Entidad son los siguientes:

- Escrito: Comprende medios como el correo físico o postal, fax, correo electrónico institucional y el formulario electrónico disponible en el portal web de Función Pública.
- Presencial: Atención personalizada a la ciudadanía por parte del personal servidor público en las instalaciones físicas del Departamento.
- Telefónico: Comunicación verbal entre la ciudadanía y los servidores públicos, a través de las líneas telefónicas oficiales dispuestas para este propósito.
- Virtual: Canal digital representado por el chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA.

Elementos comunes en todos los canales.

Las personas utilizan los canales de atención dispuestos por la Entidad para realizar trámites, solicitar servicios, obtener información, recibir orientación o acceder a asistencia relacionada con las funciones de la Función Pública. Por lo tanto, se deben tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe responder a las expectativas de las personas usuarias, en cuanto a la forma en que desean ser atendidas por el personal servidor público. Como mínimo, estos atributos deben estar presentes:

- Respetuoso: Reconoce y valora a las personas, sin desconocer sus diferencias.
- Amable: Se caracteriza por un trato cortés, genuino y considerado.
- Confiable: Se ajusta al marco normativo vigente, generando seguridad en las personas usuarias.
- Empático: Implica comprender y ponerse en el lugar de quien consulta o solicita un servicio.
- Incluyente: Garantiza un servicio de calidad para todas las personas, sin discriminación alguna.
- Oportuno: Se brinda en el momento adecuado y dentro de los plazos establecidos.
- Efectivo: Da solución a lo solicitado, cumpliendo con el propósito del servicio.

El buen servicio va más allá de simplemente dar respuesta a una solicitud: debe generar satisfacción en quien lo recibe. Para ello, es fundamental comprender las necesidades de las personas usuarias y ofrecer información de manera oportuna,

clara y completa. Expresiones como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me corresponde...” son percibidas como muestras de un mal servicio.

Los servidores públicos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) deben conocer los formatos y procedimientos establecidos para la atención de peticiones, estar informados sobre el portafolio de servicios institucional y actuar con diligencia para tramitar solicitudes y resolver eventualidades.

1.1. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo que una persona manifiesta a través de su postura corporal, tono de voz y gestos.

Dado que la actitud influye directamente en la calidad del servicio, los servidores públicos deben mantener una postura corporal adecuada, con la columna vertebral alineada, es decir, erguidos y con la espalda recta, proyectando disposición y atención.

Además, es esencial tener una actitud empática y receptiva: escuchar activamente, comprender al otro y atender sus necesidades sin prejuicios. No se trata solo de pensar en la ciudadanía, sino como la ciudadanía, reconociendo que cada persona tiene una perspectiva y necesidades distintas que requieren un trato personalizado. Por ello, el servidor público debe:

- ✚ Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- ✚ Escuchar con atención, evitando interrupciones.
- ✚ Superar las expectativas del servicio prestado.
- ✚ Comprometerse únicamente con lo que puede cumplir.
- ✚ Ser creativo para ofrecer una experiencia de atención positiva.
- ✚ Una persona usuaria se llevará una buena impresión si percibe que fue escuchada, comprendida y atendida con calidez, agilidad, respeto y claridad.

Por el contrario, si la atención es desinteresada, si se le hace esperar sin justificación, o si quien atiende no tiene el conocimiento necesario para resolver la solicitud, la percepción será negativa no solo del servicio, sino también del servidor y de la Entidad.

Aunque el buen servicio debe ser siempre la norma, en los casos en que una persona usuaria adopte una actitud grosera o violenta, se debe exigir respeto con cortesía. Si el comportamiento persiste, el servidor debe informar de inmediato a su jefe para que intervenga y gestione la situación.

Para verificar el cumplimiento de este atributo del buen servicio, la Entidad solicitará a la ciudadanía su evaluación a través del sistema de Medición de la Experiencia, establecido para tal fin.

1.3 Lenguaje claro

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse a través de signos lingüísticos, el lenguaje es un componente esencial del servicio. Por ello, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones para lograr una comunicación efectiva y respetuosa con la ciudadanía:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Frases corteses como: "Con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" son siempre bien recibidas.
- Evitar jergas, tecnicismos y abreviaturas. Si es necesario utilizar una sigla o término técnico, debe explicarse claramente su significado.
- Llamar a la persona por el nombre que prefiera, independientemente del que aparezca en la cédula o en las bases de datos institucionales.
- Evitar el uso de términos informales o condescendientes, como "mi amor", "corazón", "querido", entre otros.
- Para dirigirse a la persona usuaria, es recomendable iniciar con expresiones como "señor" o "señora", según corresponda.
- Evitar respuestas cortantes o monosílabas como "sí" o "no", ya que pueden percibirse como frías o desinteresadas. Siempre se debe procurar una respuesta completa, cordial y empática.

Respuesta negativa a solicitudes

En algunas ocasiones, la ciudadanía puede recibir una respuesta distinta a la esperada, incluyendo la negación de una solicitud. En estos casos, es fundamental brindar todas las explicaciones necesarias para que la persona usuaria comprenda claramente las razones de la decisión.

Para que la respuesta negativa sea mejor recibida, se recomienda lo siguiente:

- Explicar de manera clara y sin tecnicismos los motivos por los cuales no es posible acceder a la solicitud.
- Ofrecer alternativas viables, que, aunque no sean exactamente lo que la persona desea, puedan contribuir a resolver su necesidad de forma aceptable. Esto demuestra interés genuino en brindar un servicio de calidad, incluso dentro de las limitaciones existentes.
- Verificar la comprensión de la respuesta por parte de la persona usuaria, asegurándose de que entienda tanto las razones como los pasos a seguir, si los hubiera.

Manejo de personas inconformes

Durante la atención al público, pueden presentarse situaciones en las que llegan personas usuarias inconformes, ofuscadas o molestas. Estas reacciones pueden originarse por desinformación, demoras, o porque la respuesta no coincide con sus expectativas. En tales casos, es fundamental mantener una actitud profesional y empática.

Se recomienda:

- Mantener una actitud amigable, hacer contacto visual con la persona y evitar actitudes agresivas, tanto verbales como gestuales o corporales.
- Permitir que la persona se exprese libremente, sin interrumpirla ni iniciar una discusión. Escuchar con atención es clave para gestionar su inconformidad.
- Evitar juzgar su estado de ánimo o pedirle que se calme, ya que esto puede aumentar su molestia.
- No tomar la situación como algo personal. La queja es contra el servicio recibido, no contra el servidor público.
- Conservar la calma. Si quien atiende mantiene una actitud tranquila, es probable que la persona usuaria también se tranquilice.
- Cuidar el tono de voz. En ocasiones, el cómo se dice influye más que lo que se dice.
- Utilizar frases empáticas como: "Le comprendo", "Qué pena", "Claro que sí", que transmiten comprensión y respeto.
- Ofrecer alternativas de solución, si existen, y comprometerse únicamente con lo que realmente se puede cumplir.

Atención de reclamos

La Oficina de Relación Estado Ciudadanías es la dependencia encargada de recibir y gestionar las quejas y reclamos que ingresan a la Entidad. Por tanto, si algún servidor público del Departamento tiene conocimiento de que una persona desea presentar una queja o reclamo, debe orientarla adecuadamente hacia la dependencia competente.

Para una atención adecuada de reclamos, se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

- Escuchar con atención, sin interrumpir, permitiendo que la persona usuaria se exprese con libertad.
- Formular preguntas claras y necesarias para comprender con precisión el problema y la solicitud planteada.

- + Explicar primero lo que sí se puede hacer, y luego, de forma tranquila y clara, indicar lo que no está dentro de las competencias o posibilidades de la Entidad.
- + Ejecutar de inmediato la solución ofrecida, cuando esta esté dentro de las capacidades del servidor o la dependencia.
- + Respetar los tiempos establecidos para dar respuesta, especialmente si se trata de un derecho de petición.
- + Si es posible, hacer seguimiento posterior, contactando a la persona para confirmar si quedó satisfecha con la solución brindada.
- + Radicar de manera inmediata cualquier queja o reclamo presentado por escrito, garantizando su adecuada trazabilidad.

2. Canal escrito

Este canal permite a la ciudadanía realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con las funciones de la Entidad y del Estado, mediante comunicaciones escritas, correo electrónico y el formulario de PQRSD. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

2.1 Correspondencia

Antes del servicio

- + Verificar que el sistema se encuentre funcionando correctamente.
- + Procurar que la persona encargada llegue a su lugar de trabajo antes del inicio del horario de atención al público, con el tiempo necesario para preparar adecuadamente su jornada.
- + Tener disponibles y en funcionamiento todos los elementos requeridos para la recepción y radicación de la correspondencia.

Durante el servicio

- + Saludar con amabilidad, manteniendo contacto visual y una expresión facial que refleje disposición para atender. Se puede utilizar una fórmula como: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?"
- + Preguntar el nombre de la persona usuaria y dirigirse a ella utilizando expresiones como "Señor" o "Señora", seguido de su nombre.
- + Recibir los documentos que la persona desea radicar. Si el documento no es competencia de la Entidad, se debe informar de manera clara.
- + Si la persona insiste en radicar el documento, debe aceptarse y gestionarse conforme al procedimiento establecido.
- + Destapar el sobre y verificar que el contenido y los anexos estén completos.

Función Pública

- ⊕ Asignar un número de radicado único a cada documento. La numeración debe realizarse en estricto orden de llegada o salida y no debe presentar tachaduras, enmendaduras ni repeticiones.
- ⊕ Registrar en el sistema la fecha y hora de recepción, cuidando de no cubrir ni alterar el contenido del documento.

Al finalizar el servicio

- ⊕ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente, e informar a la persona usuaria sobre el proceso que seguirá su solicitud dentro de la Entidad.
- ⊕ Si el requerimiento no es competencia del Departamento o está dirigido a otra entidad, informarlo a la persona en el menor tiempo posible, brindando orientación clara sobre a dónde puede dirigirse.

2.2 Correo electrónico

Recomendaciones generales

- ⊕ El uso del correo electrónico institucional es responsabilidad del servidor público. Por esta razón, no debe permitir el acceso de terceros a su cuenta.
- ⊕ El correo institucional no debe utilizarse para fines personales, ni para reenviar cadenas o mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen o el funcionamiento de la Entidad.
- ⊕ Imprimir correos electrónicos solo cuando sea estrictamente necesario para su gestión o archivo en papel.
- ⊕ Las comunicaciones internas deben realizarse por correo electrónico y no deben imprimirse, salvo en casos excepcionales.
- ⊕ No se debe responder peticiones por correo institucional ni personal. Si una persona usuaria envía una solicitud a un correo personal o de área, esta debe reenviarse inmediatamente a: eva@funcionpublica.gov.co.
- ⊕ Definir claramente el asunto del mensaje en el campo correspondiente.
- ⊕ Utilizar el campo “Para” para indicar a la persona destinataria principal.
- ⊕ En el campo “CC” (con copia), incluir solo a quienes deben estar informados. Evitar enviar copia innecesaria a múltiples personas, ya que esto puede congestionar los buzones de correo.
- ⊕ Antes de responder un mensaje, verificar si es necesario que todas las personas en copia conozcan la respuesta. En ocasiones, se copia a otros solo para demostrar que “yo respondí”, lo cual genera un uso ineficiente del correo institucional.
- ⊕ Comenzar el mensaje con frases como: “Según su solicitud de fecha...” o “En respuesta a su solicitud del...”, seguidas de una breve referencia al tema.
- ⊕ Redactar en un tono impersonal, respetuoso y profesional.

Función Pública

- Ser conciso. Leer correos electrónicos puede ser más exigente que leer documentos impresos, por lo que los mensajes deben ser breves y claros.
- Usar oraciones cortas y párrafos separados. Un texto bien estructurado facilita la comprensión y evita malentendidos.
- Evitar líneas de más de 80 caracteres para garantizar una correcta visualización en distintos dispositivos.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas o signos de admiración/interrogación excesivos. Úselos solo cuando sea estrictamente necesario.
- Si se adjuntan documentos, considerar si la persona destinataria tiene el software necesario para abrirlos.
- Guardar los archivos en formatos universales y livianos (por ejemplo, PDF o Word), para evitar bloqueos del servidor por exceso de peso.
- En cada correo, la firma del servidor público debe incluir todos los datos necesarios de contacto: nombre, cargo, teléfono, correo institucional y dirección web de la Entidad. Se deben usar las plantillas de firma institucionales.
- Revisar cuidadosamente el mensaje antes de enviarlo para evitar errores que puedan generar una impresión negativa de la Entidad ante las ciudadanías.

2.3 Formulario Electrónico

La Función Pública ha diseñado el formato PQRSD, disponible en el portal web de la Entidad, al cual se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion>.

En este formulario, las ciudadanías pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción y solicitudes de soporte técnico para los aplicativos (SIGEP, SUIT, FURAG, MECI), sobre temas de competencia del DAEP, sin que sea necesario establecer un protocolo específico.

No obstante, se deben tener en cuenta las recomendaciones establecidas para el canal escrito.

2.4 Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos y ciudadanas.
- Abrir una (1) vez por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.

Función Pública

- +
- Dirigir a la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

3. Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con la Oficina de Relación Estado Ciudadanías en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Con el objeto de garantizar atención personal al público en cumplimiento de la ley 1437 de 2011 artículo 7, la Oficina de Relación Estado Ciudadanías prestará su servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m hasta las 4:00 p.m en jornada continua.

Recomendaciones generales

- +
- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el/la ciudadano/na respecto al servidor/a público/a y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- +
- Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano/na; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano/na, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- +
- La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- +
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- +
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano/na refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- +
- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano/na; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Función Pública

- ✚ Al llegar el ciudadano/na al puesto de trabajo, salúdalo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✚ En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

3.1 Ingreso a la entidad

Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- ✚ Abrir la puerta cuando el ciudadano/na se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✚ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✚ Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a".
- ✚ Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano/na, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Departamento. Dirigirse al ciudadano/na en los siguientes términos: "Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias".
- ✚ Orientar al ciudadano/na para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- ✚ Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. "No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida"
- ✚ No debe dirigirse a los ciudadanos/nas, con palabras como "mi señor", "amigo", entre otros.
- ✚ Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano/na, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

3.2 Atención en Recepción

- ✚ Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...".
- ✚ Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano/na y en lo posible obtener el nombre del/la servidor/a que lo atiende para comunicarlo al visitante.
- ✚ Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- ✚ Tener el listado de extensiones a la mano.

Función Pública

- ⊕ Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- ⊕ Orientar al ciudadano/na hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

3.3 Desarrollo de la atención.

Contacto inicial.

- ⊕ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido a Función Pública", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- ⊕ Preguntarle al ciudadano/na su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- ⊕ No dirigirse al ciudadano/na en tercera persona. (no tutejar)
- ⊕ Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano/na.

Durante la atención.

- ⊕ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano/na que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ⊕ Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere..." .
- ⊕ Responder a las preguntas del ciudadano/na y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor/a público/a tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano/na para:

- ⊕ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ⊕ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- ⊕ Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor/a público/a le corresponde:

- ⊕ Explicarle al ciudadano/na la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- ⊕ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Función Pública

- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe prestarse por otra dependencia o entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia y resulta necesario remitir a otra dependencia o entidad, el servidor/a público/a debe:

- Explicarle al ciudadano/na por qué debe remitirlo a otra dependencia del Departamento.
- Si es en otra dependencia del Departamento, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor/a que debe atender al ciudadano/na remitido, el asunto y el nombre del ciudadano/na.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor/a que lo atenderá.

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano/na sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención preferencial

Atención preferencial

- Es aquella que se brinda prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas en situaciones particulares, como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Se debe proceder de la siguiente manera:
 - Para los adultos mayores o mujeres embarazadas: una vez ingresen a la sala de espera, el/la servidor(a) público(a) de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías debe dar prelación en su atención. Estas personas deberán ser atendidas sin necesidad de esperar.
 - Atención a niños, niñas y adolescentes: tienen prelación sobre los demás usuarios. Es indispensable escucharlos atentamente y otorgar tratamiento

reservado a su solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que expresen, ni dirigirse a ellos con expresiones como chiquito, mijito, entre otras. Se les debe hablar con claridad y en un lenguaje acorde con su edad.

- Atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, personas desplazadas y en situación de pobreza extrema): deben incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Es importante escucharlos con atención y orientarlos sin mostrar prevención hacia el interlocutor, con el fin de evitar mayores traumatismos y dignificar a quien ha vivido situaciones extremas.
- Atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos): se debe identificar si la persona puede comunicarse en español o si requiere un intérprete.
- En caso de que no cuente con un acompañante que hable español, debe pedírselle que explique con señas su solicitud o entregue los documentos, con el fin de revisarlos y comprender cuál es el trámite requerido.
- Si la comunicación no es posible, se le solicitará que deje por escrito su solicitud o se procederá a grabar su petición, para luego gestionar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura, que servirá de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete.
- Atención a personas de talla baja: se debe procurar que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para entablar una conversación cómoda. Es fundamental tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, ya que es común —pero incorrecto— dirigirse a las personas de talla baja como si fueran menores de edad.

Las personas con discapacidad deben recibir una atención especial, incluyendo prioridad en el turno de llegada. Además, se deben considerar las siguientes reglas generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o realizar gestos similares.
- Mirar al ciudadano o ciudadana con naturalidad y evitar cualquier comportamiento que pueda incomodarlo, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de brindar ayuda, preguntar: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
- Si la persona está acompañada, debe ser ella quien indique si desea realizar la gestión personalmente o prefiere que lo haga su acompañante.



Función Pública

- No es necesario adivinar lo que necesita; es mejor darle el tiempo suficiente para que se exprese y manifieste sus requerimientos. Es importante permitirle terminar sus frases, aunque se pueda prever su conclusión.
- Verificar siempre que la información haya sido comprendida. Solicitar retroalimentación y, si es necesario, repetirla usando un lenguaje claro y sencillo, conforme a lo dispuesto en la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia y el documento titulado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación – DNP:

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

10 pasos para comunicarse en lenguaje claro

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor/a público/a debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, debe conectarse con el Centro de Relevo de Colombia, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Para acceder el Centro de Relevo se debe conectar al siguiente enlace: [Servicio de Interpretación en línea SIEL \(centroderelevo.gov.co\)](http://centroderelevo.gov.co)

Para atención a personas con sordo - ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

A las personas con discapacidad cognitiva se les debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas con discapacidad múltiple . Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para

lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%A1da%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

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

El Decreto 1166 de 2016 estableció, en el artículo 2.2.3.12.9, que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su respectiva lengua o dialecto. Por su parte, las autoridades están obligadas a habilitar los mecanismos necesarios para garantizar la debida atención, proceder a su traducción y brindar una respuesta adecuada.

Con el fin de dar cumplimiento a esta normativa, a continuación se establece el procedimiento que debe seguirse para traducir la información pública solicitada por un grupo étnico a su lengua correspondiente:

- a) Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición por escrito o de manera verbal, en cuyo caso se deberá grabar la solicitud en su lengua nativa. (Fundamento: Decreto 1166 de 2016, que 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, sobre la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales).
- b) Identificar la región de origen del peticionario con el fin de establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- c) Remitir la grabación o manuscrito al Grupo de Gestión Documental, que se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando a su vez la Dirección responsable de dar trámite a la petición.

- d) La Dirección asignada deberá solicitar a la Oficina de Relación Estado–Ciudadanías que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura para obtener el apoyo técnico necesario.
- e) El Ministerio de Cultura designará un traductor de su lista oficial, elaborada para tal fin, e informará los honorarios correspondientes, los cuales deberán ser acordados entre la entidad y el traductor.
- f) Una vez se haya asignado el traductor y establecidos los honorarios, y se obtenga la traducción del documento, esta se enviará al área responsable de elaborar la respuesta institucional.
- g) La respuesta institucional será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para su traducción a la lengua nativa del peticionario. Una vez culminada la traducción, se procederá a la remisión de la respuesta al solicitante.

4. Canal telefónico

Medio de comunicación telefónico disponible para los grupos de valor caracterizados por la entidad, a través del cual pueden formular sus peticiones ante la Oficina de Relación Estado–Ciudadanías o ante cualquier dependencia del Departamento.

Recomendaciones generales

- ✚ Verificar que los elementos necesarios para la atención (computador, teléfono, diadema, documentos) estén disponibles y en funcionamiento.
- ✚ Conocer las novedades del servicio que hayan ocurrido durante la ausencia del turno.
- ✚ Asegurarse de saber utilizar correctamente las funciones del teléfono (transferencia, llamada en espera, etc.).
- ✚ Tener a la mano el listado actualizado de extensiones a las que podrían transferirse llamadas.
- ✚ Acceder a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- ✚ Contar con un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, indicando la dependencia responsable y el contacto correspondiente.

Prestación del servicio por el conmutador y líneas directas

Al inicio de la llamada

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Función Pública

Saludar con expresiones como: “Buenos días” o “Buenas tardes”, seguido del nombre de la entidad, el nombre del servidor o servidora pública, y una expresión de disposición como: “¿En qué le puedo colaborar?”

Durante la llamada

- Escuchar atentamente y tomar nota de los puntos importantes.
- No interrumpir al ciudadano o ciudadana, incluso si la solicitud no es competencia del servidor o servidora.
- Si se puede resolver la solicitud, proporcionar la información completa y verificar que se haya entendido correctamente y que se hayan cumplido las expectativas.
- Si la solicitud no es de competencia del servidor o servidora, informarlo de forma amable y ofrecer transferir la llamada al área correspondiente o suministrar el número telefónico donde pueda obtener la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

Informar al ciudadano o ciudadana que se transferirá la llamada, y pedirle que espere unos momentos en línea mientras se realiza el proceso.

Marcar la extensión, esperar que contesten, e informar al servidor que atenderá sobre la llamada (nombre del ciudadano o ciudadana, y resumen del asunto).

Solo transferir la llamada cuando se haya confirmado que el área está disponible para atender. Nunca se debe transferir sin asegurarse de que alguien contestará.

Si no hay respuesta en la extensión, volver a comunicarse con el ciudadano o ciudadana, tomar sus datos (nombre, número de contacto, correo electrónico) e informarle que se notificará al encargado para que se comunique con él o ella.

Si no puede dar respuesta en el momento

Explicar al ciudadano o ciudadana el motivo de la demora.

Si es necesario poner la llamada en espera para realizar alguna consulta, informar el motivo y el tiempo estimado de espera.

Si la espera se prolonga, retomar la llamada cada cierto tiempo para mantener informado al ciudadano o ciudadana.

Agradecer por la espera o disculparse si el tiempo prometido fue superado.

Si no se puede responder por falta de información o esta es incompleta o errónea, informarlo al ciudadano o ciudadana y solicitar que la complete en el menor tiempo posible.

Una vez recibida la información, indicar la fecha estimada de respuesta y el medio a través del cual se enviará.

Al finalizar la llamada

- ⊕ Verificar con el ciudadano o ciudadana que comprendió la información y preguntar si necesita algo más.
- ⊕ Informarle de cualquier gestión pendiente o paso siguiente.
- ⊕ Despedirse amablemente, mencionando su nombre.
- ⊕ Permitir que sea el ciudadano o ciudadana quien cuelgue primero.
- ⊕ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, asegurarse de transmitirlo y verificar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial representa la imagen de la entidad.

5. Canal virtual

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual de Asesoría EVA.

Chat Institucional - Espacio Virtual de Asesoría EVA

El Espacio Virtual de Asesoría – EVA es una herramienta tecnológica desarrollada por Función Pública que busca consolidarse como un instrumento clave para la capacitación, la asesoría jurídica en línea y la orientación en tiempo real sobre temas de competencia de la entidad.

EVA tiene como propósito facilitar el acceso de los servidores públicos y de la ciudadanía a información completa, clara y precisa sobre las políticas lideradas por Función Pública.

Más que un espacio digital, EVA representa un modelo de servidora pública amable, cercana y eficiente, cuya misión es orientar y acompañar tanto a los servidores públicos como a la ciudadanía en todas las temáticas relacionadas con la gestión pública y el quehacer de Función Pública.

En este marco, se presenta el siguiente Protocolo de Servicio, con el propósito de prestar una atención cada vez más satisfactorio para todas las personas que navegan y consultan los contenidos del Espacio Virtual de Asesoría - EVA.

Recomendaciones generales

Los y las ciudadanas necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los/las servidores públicos y responsables de la atención deben:

- + Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- + Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno .
- + Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- + Comunicarse con el/la ciudadano/na usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- + En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- + No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- + Dividir las respuestas largas en bloques.
- + No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano/na, para que no piense que ha perdido comunicación.
- + Evite tutejar o dirigirse al ciudadano/na o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

Conozca a EVA y sus secciones.

En primer lugar, debe ingresar a través de la dirección URL: www.funcionpublica.gov.co/eva

¿Qué encuentra en el Gestor Normativo?

Los ciudadanos, ciudadanas y servidores públicos le harán consultas concretas sobre normas, conceptos, decretos, jurisprudencia, códigos y estatutos en materias relacionadas con Función Pública y de normatividad en general. Para una búsqueda efectiva el gestor normativo ofrece la posibilidad de hacer consultas por conceptos de Función Pública, consulta por temas, consulta avanzada, códigos y estatutos y documentos compilatorios. También cuenta con la estructura del Estado Colombiano.

¿Qué contiene la sección Evaluaciones?

ncontrará el puntaje que la Función Pública otorga a las entidades nacionales y territoriales con respecto a temas como: Empleo Público, Gestión Pública, Transparencia, Fortalecimiento Institucional y Democratización.

¿Qué se encuentra en la Agenda?

Aquí encontrará un calendario con la programación detallada de todos los chats temáticos, eventos y actividades presenciales o virtuales organizadas por Función Pública.

¿Qué contiene la sección Capacitación?

Los servidores y ciudadanos/nas podrán encontrar tutoriales (SUIT y SIGEP), videos y ofertas de capacitación (nacionales e internacionales) en temáticas relacionadas con la gestión pública, transparencia, participación ciudadana, servicio al ciudadano, empleo público, desarrollo organizacional, control interno, racionalización de trámites y construcción de paz.

¿Cómo puede un ciudadano/na chatear con EVA?

Para iniciar un chat y formular sus inquietudes, en la esquina inferior derecha de EVA encontrará la pestaña "Chat virtual". Allí, debe ingresar sus datos y elegir el servicio en el cual se quiere participar para ser orientado.

- Chat general: Brinda orientación en tiempo real por la Oficina de Relacion Estado Ciudadanías. El horario es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua
- Chat temático: Programación de chats temáticos acordados previamente entre el Coordinador de EVA y las distintas dependencias. Serán programados en la sección de agenda. El chat temático es atendido por nuestros servidores de las Direcciones Técnicas, y brinda orientación especializada sobre temas de Función Pública.

¿Qué se encuentra en la Biblioteca virtual?

Encuentre las publicaciones relacionadas con Función Pública, clasificadas por temas. Recuerde que puede visualizarlas en línea o descargarlas en formato PDF.

Temas:

¿Qué son las Preguntas frecuentes?

Aquí encontrará las respuestas de los temas más consultados por las ciudadanías y servidores públicos, que servirán para orientar y/o dar respuesta ante los requerimientos y consultas que llegan a Función Pública.

¿Qué contiene la sección Contáctenos?

Aquí se puede diligenciar fácilmente nuestro formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD).

¿Cómo funciona el Buscador?

Queremos ofrecerle la posibilidad de encontrar fácilmente la información que necesita sobre los temas de Función Pública. Por eso en la página de inicio encontrará un gran motor de búsqueda.

El protocolo a seguir para cada uno de los momentos de interacción con los y las ciudadanas a través del chat general de EVA es el siguiente:

Acciones de anticipación

- ➡ Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- ➡ Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas, acceso al Gestor normativo.

En el contacto inicial

Pautas de relacionamiento:

- ➡ Empezar el servicio al ciudadano/na a la hora anunciada.
- ➡ Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano/na o servidor/a público/a acceda al chat.
- ➡ El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- ➡ Espere un momento mientras el ciudadano/na digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano/na se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.

En el desarrollo del servicio

Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informarlo al ciudadano/na con el siguiente guion:

- ➡ “Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario de contacto, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese a este enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/contactenos>.
- ➡ Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.

Función Pública

- +[+] Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano/na que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como:
- +[+] “Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita”.
- +[+] Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente.
- +[+] “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo, nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.
- +[+] Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, podemos tener a la mano una respuesta tipo para orientar al ciudadano/na: *“Función Pública se ha pronunciado sobre este tema. Se incluye la respuesta y los enlaces a los conceptos cuando haya lugar. Se termina preguntando: ‘¿es satisfactoria la respuesta?’”*.
- +[+] Cuando la pregunta es de un tema frecuente, saldrá una respuesta automática así: *“Función Pública se ha pronunciado sobre este tema y podrá consultar las posibles respuestas en los siguientes enlaces y en este momento se anexa cuatro o cinco hipervínculos de respuestas tipo en el chat. Es importante que las áreas técnicas y jurídica del Departamento informen a la Jefatura de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías sobre las preguntas que consideran deben ser del primer nivel de atención relacionando la respuesta sobre el particular”*.
- +[+] Cuando la pregunta se puede atender a través del gestor normativo o de las secciones de EVA, es necesario que los agentes estén enterados de la información allí contenida, por lo cual se sugiere informar al Jefe de Oficina de Relación Estado Ciudadanías. De igual manera se le debe indicar al peticionario los pasos de consulta: Función Pública tiene algunos documentos que le permitirán conocer el tema consultado.

En la finalización del servicio

Pautas de relacionamiento:

- +[+] Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano/na para comprobar que entendió la respuesta.
- +[+] Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano/na quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano/na vuelva a ingresar al chat virtual.
- +[+] Una vez se haya confirmado que el ciudadano o la ciudadana está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Gracias por su consulta. Le invitamos a cerrar esta conversación calificando al nuestro servicio. Hasta pronto”. Remitir link de medición de la experiencia ciudadana.

6. Derechos y deberes de las ciudadanías y las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de las ciudadanías en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos y las ciudadanas

- ✚ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✚ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✚ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✚ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✚ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✚ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños , adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✚ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores p úblicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✚ Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos y las ciudadanas

- ✚ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✚ Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✚ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✚ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

8.3. Deberes de la Función Pública

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de las ciudadanías.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Glosario

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor/a público/a para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor/a público/a frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

OFICINA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS 2025

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
9	2025-04-30	Ajuste de imagen institucional de acuerdo a los lineamientos del nuevo gobierno Conformación Oficina de Relación Estado Ciudadanías. Actualización contenido