

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN	4
MARCO LEGAL Y NORMATIVO	4
OBJETIVOS	7
GENERAL	7
ESPECÍFICOS.....	7
ALCANCE DEL PROTOCOLO	8
ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	8
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	8
ACTITUD.....	9
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	10
LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL).....	10
CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA	11
ATENCIÓN A RECLAMOS	11
MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
ICONOS UTILIZADOS EN LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS.....	12
ATENCIÓN PRESENCIAL	13
<i>Protocolo de Atención Presencial.....</i>	<i>14</i>
<i>LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL</i>	<i>15</i>
<i>Atención Preferencial.....</i>	<i>19</i>
ATENCIÓN TELEFÓNICA	41
<i>Protocolo de Atención telefónica.....</i>	<i>42</i>
ATENCIÓN VIRTUAL.....	45
<i>Atención Oficina Virtual</i>	<i>45</i>
<i>Aplicación Móvil – UGPP A LA MANO</i>	<i>46</i>
<i>ASISTENTE VIRTUAL – CLARA</i>	<i>47</i>
<i>CHAT.....</i>	<i>47</i>
<i>LÍNEA WHASTAPP - 312 5941349.....</i>	<i>48</i>
<i>CONSULTA ESTADO PQRSO</i>	<i>48</i>
<i>Protocolo de Atención Virtual</i>	<i>49</i>
ATENCIÓN ESCRITA.....	51
MODELO DE EXPERIENCIA	52
ACCESO A CANALES.....	53
GLOSARIO.....	54

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento presenta los protocolos de atención al ciudadano con enfoque diferencial, para los diferentes canales de atención con que cuenta la dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC – UGPP Unidad de Gestión de Pensiones y parafiscales, mediante el cual busca mejorar la comunicación, interacción entre la entidad, personal (servidores públicos) y los ciudadanos que presentan cualquier tipo de discapacidad.

Como entidad del estado la unidad de gestión de pensiones y parafiscales UGPP, una de sus principales funciones es brindar servicios oportunos y de calidad, esto implica, garantizar el acceso a información, tramites de calidad para todos los ciudadanos sin hacer excepción de personas.

Las entidades del estado y la sociedad en general según la ley estatutaria de discapacidad 1618 de 2013, son las responsables de garantizar el goce efectivo de derechos, esto quiere decir que deben ser incluyentes en todos los ámbitos en el caso de las personas con discapacidad. El estado colombiano se rige por la constitución de 1991, con esta nueva constitución política se abrió en Colombia un proceso de participación ciudadana y más concretamente un nuevo marco democrático fundamentado en el reconocimiento legal de los derechos fundamentales para todos los colombianos. Art 11,13,14.

El pacto por la inclusión propuesto por el Plan Nacional de Desarrollo (2018 – 2022); reconoce la necesidad de la accesibilidad y la promoción de la vida independiente de las personas con discapacidad PCD, superando las debilidades institucionales, permitiendo que las personas con discapacidad (PCD), participen activamente en todos los procesos y logren integrarse totalmente a la sociedad.

Es por eso que como entidad del estado la UGPP, se encuentra comprometida con fortalecimiento de las estrategias de atención de los ciudadanos con enfoque diferencial, por lo que adelanta acciones progresivas y razonables de accesibilidad a la comunicación, información, tramites y servicios que se realicen con la entidad, basados y en constante cambio en el mejoramiento de la calidad de nuestro servicio, brindando una mejor experiencia con la entidad y así estar alineados a la misión de la entidad, que dice: “Garantizar la consolidación de la cultura de pago de las contribuciones parafiscales del Sistema de Protección Social y el seguimiento y control efectivos de su cumplimiento, con el fin de contribuir a la formalización del mercado laboral colombiano; y reconocer oportunamente y con calidad los derechos pensionales, para el bienestar de los ciudadanos.”

PRESENTACIÓN

La dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC – UGPP comprometida con la construcción de una sociedad diversa e incluyente, que reconoce y garantiza aplicación de criterios de inclusión con enfoque diferencial en la atención que se brinda a los grupos de interés, con el propósito de cumplir con los estándares de excelencia en el servicio público, aplicando el principio de lenguaje claro en los **Protocolos de Atención a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial**.

En este documento, se recopilan normas, pautas, conductas, acciones y técnicas de comportamiento para la atención e interacción con los grupos de interés a través de los canales oficiales de atención a la ciudadanía con que cuenta la dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC - UGPP, consolidando una relación de confianza y respeto que garantice una atención con excelencia y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC de UGPP, coloca a su conocimiento la normatividad señalada para la prestación de un servicio integral, incluyente, transparente e igualitario para todos los ciudadanos con discapacidad PCD con enfoque diferencial.

a. Constitución política de Colombia 1991.

Artículos: 2, 11,13,14,23, 47,209.

b. Leyes

- **Ley 082 de 2005**
- Ley 982 de 2005.
- Ley 1275 de 2009.
- Ley 1346 de 2009 ratificada por el 13 de mayo de 2011 lo que lo hace vinculante como instrumento normativo internacional.
- Ley 1581 de 2011.
- Ley 1618 de 2013.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1752 de 2015.

c. Decretos

- Decreto 019 de 2012

La constitución Política de Colombia, **artículo 13 del Capítulo 1** sobre los derechos fundamentales que establece: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y

efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

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; **en su artículo 8** resalta el criterio diferencial de accesibilidad, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, y requiere que los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaboren formatos alternativos comprensibles para dichos grupos, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial adecuando los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Decreto 019 de 2012, Ley Anti-trámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

Accesibilidad a los espacios físicos

Ley 082 de 2005, la cual en su artículo 2 establece la Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la

escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingüales.

Decreto 1538 de 2005, que reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.

Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.

Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2006, ratificada en Colombia, haciendo parte del ordenamiento constitucional del país.

OBJETIVOS

General

Señalar los lineamientos y protocolos de atención al ciudadano con enfoque diferencial, que constituya una guía para la atención al ciudadano en los temas Pensiones y Parafiscales en cada uno de los canales de atención y comunicación con los que cuenta la dirección integrada de servicio al ciudadano DISAC - UGPP.

Específicos

- Señalar el modelo de atención estructurado para los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- Citar los aspectos principales a desarrollar en los protocolos de Atención
- Unificación y corrección del vocabulario empleado en el trato de las personas con discapacidad en los diferentes canales de atención al ciudadano con que cuenta la dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC – UGPP.
- Establecer lineamientos y políticas de atención al ciudadano con enfoque diferencial.
- Señalar el modelo de atención estructurado para los ciudadanos con enfoque diferencial, para los canales de atención y comunicación con que cuenta la dirección de servicios integrados al ciudadano DISIAC - UGPP.
- Cumplir con los lineamientos establecidos a través del MIPG¹

ALCANCE DEL PROTOCOLO

Este Protocolo de Servicio al ciudadano con enfoque diferencial es una guía básica de orientación que sigue los lineamientos establecidos por la dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC – UGPP, que busca ser más incluyentes y mejorar la interacción entre la entidad y el ciudadano, está diseñado en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano describiendo:

- Los diferentes canales de servicio.
- Los elementos comunes en cada uno de los canales.
- Descripción de los canales
- Métodos de interacción con los ciudadanos en cada uno de los canales (presencial, virtual, telefónico)
- Descripción de deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores.

El propósito fundamental de este protocolo es que sea una herramienta simple, útil que contenga los ajustes razonables, vocabulario inclusivo, para cada uno de los canales de atención de acuerdo con el tipo de ciudadano a tratar.

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, 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 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 va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva

mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los asesores/agentes, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones 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-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, el asesor/agente bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

Se espera de los asesores/agentes que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen 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.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el asesor/agente:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.

- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el Asesor/agente debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Por lo anterior se propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es

distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- 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

Atención a reclamos

Cuando un asesor/agente recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener 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.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La UGPP, dentro de su modelo de atención cuenta con sus servicios de atención:

- Presencial
- Telefónica
- Virtual
- Escrita

Es por ello que, para cada una de estas atenciones, se establece unos modelos de atención de cara a nuestros ciudadanos mediante los siguientes modelos.

ICONOS UTILIZADOS EN LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS

Para mejor comprensión y centrar la atención deja que los siguientes iconos te guíen a lo largo del documento.

INFORMACIÓN TÉCNICA



Información técnica y conceptual.



Punto y/o puntos importantes a tener en cuenta.

PUNTOS A EVITAR



Señala situaciones incómodas que se deben evitar

RECOMENDACIONES



Recomendaciones

ATENCIÓN PRESENCIAL



LA UNIDAD dispone puntos de atención presencial con el fin de atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta la entidad a través de asesores especializados en temas pensionales y/o parafiscales.

Los Puntos de Atención Presencial cuentan con un conjunto de características para la prestación del servicio tales como:

- Rotonda de atención
 - Módulos de atención prioritaria o preferencial
 - Módulos de atención
 - Adecuaciones físicas para población con discapacidad física
 - Pantallas de llamado de turnos con información adicional de trámites y servicios ofrecidos.
 - Salas de recepción
 - Cartelera de Avisos y Edictos²
 - Agendamiento virtual
- <https://www.paef.ugpp.gov.co/UGPPCITAS/citasMain.php>

² Únicamente en la sede Presencial de Bogotá

Servicios en los Puntos de Atención Presencial

En materia Pensional

- Consulta del estado del trámite
- Asesoría en temas pensionales
- Información de trámites y requisitos
- Radicación de documentos para solicitar el reconocimiento de una prestación económica.
- Radicación de documentos para solicitar una novedad en nómina
- Radicación de derechos de petición
- Expedición de certificados pensionales
- Expedición de copias
- Notificaciones
- Interposición de recursos

En materia Parafiscal

- Información sobre trámites
- Asesoría en el cumplimiento con los aportes al Sistema de la Protección Social.
- Radicación de documentos para dar respuesta a los requerimientos de LA UNIDAD.
- Notificaciones
- Interposición de recursos
- Información de trámites relacionados con procesos de fiscalización de LA UNIDAD
- Recepción de Denuncias
- Atención procesos de determinación y cobro
- Entrega de copias
- Atención temas de cobros
- Información y asesoría de los programas de gobierno

Protocolo de Atención Presencial



PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO La dirección de servicios integrados al ciudadano DSIAC - UGPP acoge los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano con enfoque diferencial, con los cuales se busca ordenar y mejorar la interacción con el ciudadano. Los protocolos de servicio unifican las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.



“**La cultura del servicio:** se define como la utilización de las mejores estrategias del recurso humano, técnico y tecnológico, que permitan una adecuada y creciente relación e integración entre todos los agentes sociales comprometidos: personas, entidades y comunidades”³. Los protocolos para el servicio a la ciudadanía se edifican con el propósito de seguir brindando un servicio eficiente y de calidad a los grupos de interés.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL



Recomendaciones Generales:

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al asesor y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, 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 refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

³ [Cultura de servicio | Instituto Nacional de la Economía Social](https://www.gob.mx/inaes/articulos/cultura-de-servicio)
<https://www.gob.mx/inaes/articulos/cultura-de-servicio>

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Si la entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.



Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- El asesor deberá realizar la vista 360°; es decir en los aplicativos internos de la entidad ver las veces que se ha contactado un ciudadano en cualquiera por los canales de atención y el motivo de su contacto, por lo tanto, el asesor de servicio en el momento que considere necesario en la interacción realiza esta consulta



Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- 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...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos 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 entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Orientadores o anfitriones

Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

Asesores de ventanilla

Los asesores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde:

En el contacto inicial:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la

expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano 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 y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo: Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano 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 de servicio demorada: Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

En la finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano 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 “Sr.” o “Sra.”
- 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: Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres que tengan niños en brazos, niños, niñas y adolescentes, personas en condición de discapacidad.

En espacios físicos de atención al ciudadano se debe contar con un módulo de atención preferencial

LINEAMIENTOS GENERALES PARA ATENCIÓN PREFERENCIAL



ADULTO MAYOR: “En Colombia una persona es considerada **mayor a partir de los 60 años**. Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad”.⁴



PUNTOS A TENER EN CUENTA:

- Asigne un turno preferencial.
- Sin hacerlos esperar mucho, hay que darles la bienvenida y escuchar con atención lo que necesitan
- Trátalo como un igual.
- Personaliza la atención y créale confianza
- Emplear un lenguaje práctico y sencillo.
- Escuchar, preguntar, dar sentido y valorar lo que transmite la persona mayor; asegurarse que ha comprendido la información que se ha compartido
- Respetar la opinión, costumbres y hábitos siempre que sean saludables; ofrecer ayuda, brindar alternativas y permitir la toma de decisiones propias a las personas adultas mayores.

⁴www.minisalud.gov.co

- Disponer de medios que faciliten el acceso, la formación y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones acorde con las necesidades y características de las personas adultas mayores.
- Fomento de una cultura de respeto y trato digno a los **adultos mayores**.



QUE SE DEBE EVITAR:

- Evitar situaciones de aislamiento.
- No se debe completar ni frases, ni las oraciones, pero sí acepta la posibilidad de que sus **momentos** de silencio son para formular respuestas. Asegúrate de que pueda escucharte. A muchos no les gusta aceptar que no oyen bien y que están perdiendo partes de la conversación.
- Evitar llevarles la contraria.
- Darle larga a la información, sus requerimientos suelen ser puntuales y específicos.



PARA RECORDAR:

- Aportar seguridad y mantener a la persona mayor en contacto con la realidad.
- Fomentar las acciones tendientes a procurar una atención oportuna y de calidad a los **adultos mayores**.
- No está de más el detalle de repetir la información, hasta resolver las inquietudes



MUJER EN ESTADO DE GESTACIÓN Y MADRES CON NIÑOS EN BRAZOS: “Mujer que lleva en su vientre un bebé, hasta dar a luz. (Por un tiempo máximo de 9 meses)”⁵ Y persona que lleva en sus brazos un

niño menor a 5 años de edad.

⁵www.minsalud.gov.co



PUNTOS A TENER EN CUENTA:

- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- La atención debe ser rápida y oportuna.
- Bríndele un espacio cómodo para la espera.



QUE SE DEBE EVITAR

- Por su estado hay mujeres que están un poco más sensibles, en caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.



PARA RECORDAR

- Las mujeres en estado de gestación y/o con niños en brazos hacen parte de población con atención preferencial en Colombia.



NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES: “Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”⁶



PUNTOS A TENER EN CUENTA:

- Otorgue un turno preferencial para su atención.
- Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.
- Muestre interés por su requerimiento.
- Verifique que la información fue clara.

⁶ ICBF <https://www.icbf.gov.co> › concepto_icbf_0027891_2010.



QUE SE DEBE EVITAR:

- No colocarle la atención y no brindarle la información al menor, solo por su edad.



PARA RECORDAR:

- Los niños, niñas y adolescentes, deben estar acompañados por un adulto quien es quien respalda que el menor no se encuentra solo.



DISCAPACIDAD: Discapacidad: Resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esas personas.⁷



Personas con discapacidad Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

⁷ Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad . Artículo 1, Párrafo 2.

TERMINOS CORRECTOS DE TRATAR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD



Discapacitado; minusválido; Tullido; Lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordomudo	Persona Sorda o con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
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 esquizofrenia o neurosis
Demente, loco	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia



DISCAPACIDAD FISICA: Recibe el nombre de discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas, como por ejemplo la pérdida física de una extremidad o de su funcionalidad habitual. Este tipo de discapacidad surge en el contexto de problemas medulares, accidentes de tráfico, traumatismo craneoencefálico, enfermedad médica generadora de limitación física, amputaciones, malformaciones congénitas o accidentes cerebrovasculares. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales. (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.



DISCAPACIDAD POR TALLA BAJA: Ley 1275 de 2009 Artículo 1º.

Objeto. La presente ley tiene por objeto declarar como personas en situación de discapacidad a las personas que presentan enanismo y establecer lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral de las personas que lo presentan, garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus Derechos Humanos y crear las bases e instrumentos que les permitan participar de manera equitativa en la vida económica, cultural, laboral, deportiva, política, social, educativa del país.

Parágrafo 1. Las personas que presentan enanismo gozarán de los mismos beneficios y garantías contempladas en las leyes vigentes, otorgadas a favor de la población en condición de discapacidad.

Artículo 2º. Definición. Para efectos de la presente ley, enanismo se define como el 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.

FALTA DE ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FISICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La falta de accesibilidad de todos los espacios físicos restringe y limitan la independencia de las personas con discapacidad física y su interacción con el medio que lo rodea, por lo tanto, es importante, tener en cuenta los conceptos de accesibilidad universal que tiene como objetivo:

- Conseguir entornos plenamente **accesibles**, de modo que cualquier persona con discapacidad no vea interrumpida o dificultada la realización de sus actividades.

La dirección de servicios integrados al ciudadano DISIAC de UGPP tendrán presentes normatividad, reglamentos y lineamientos para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, en especial lo indicado en el Decreto 1538 de 2005, realizando de manera progresiva, los ajustes razonables⁸, con el propósito que las personas con discapacidad PCD, cuenten en la medida que sea posible, con fácil acceso a los diferentes canales de atención con que cuenta la dirección.



ACONDICIONAMIENTO A ESPACIOS FISICOS

- Señalización de zonas de estacionamiento y acondicionamiento para PcD o movilidad reducida.
- Acceso a baños.
- Inclinación de las rampas.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (sillas mal ubicadas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente entre otros).
- Los puestos de atención al público deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el asesor de servicios.



EL ASESOR SERVICIOS DE LA DSIAC – UGPP ¿QUE ASPECTOS DEBO TENER EN CUENTA EN EL MOMENTO DE ATENDER UN CIUDANO CON DISCAPACIDAD?

Cualquier ciudadano en situación de discapacidad, como los demás ciudadanos en general, son reconocidos y respetados por la DSIAC- UGPP, por lo anterior, tenemos en cuenta la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas, y el informe sobre las observaciones finales a Colombia de agosto de 2016, el cual presenta varias recomendaciones, en las que cabe resaltar los siguientes:

1. Se elimina toda terminología ofensiva que este en contra de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
2. Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

⁸ Adaptación necesaria y adecuada del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, cuando se requiera en un caso particular para facilitar la accesibilidad, la participación y para garantizar igualdad de condiciones.



QUE DEBEMOS EVITAR

Paternalismo o proteccionismo excesivo: las personas en condición de discapacidad no necesitan de una atención exagerada excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

pena o lástima: las personas en condición de discapacidad desean vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacen por el mérito que tiene y no por el hecho de que sean personas en situación de discapacidad.

Miedo o rechazo: a menudo no se sabe cómo tratar a un ciudadano con discapacidad. Estos estereotipos nos provocan situaciones de rechazo que conviene evitar.

Impaciencia: muchas personas en condición de discapacidad no comprenden bien las instrucciones que les damos o la comunicación con ellas puede ser dificultosa o lenta

Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y las personas en situación de discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Para referirse a un ciudadano con discapacidad física o talla baja, **no se puede** utilizar los términos como:

- Minusválido
- Inválido
- Discapacitado
- Lisiado
- enano

Se debe evitar cualquier tipo de palabra ofensiva que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas. El término apropiado es personas con o en situación de discapacidad.



ALGUNOS TIPS DE SERVICIO PARA ATENDER A CIUDADANOS

1. Se debe saludar, presentarse e identificarse antes de empezar la conversación.
2. Empleo del uso correcto de las palabras se dice persona en situación de discapacidad o persona con discapacidad.

3. Centrar la atención en las capacidades de la persona, no en su discapacidad.
4. Cuando se atiende a una persona con discapacidad, permitir que las personas hablen por sí solas.
5. Evitar dirigir la mirada o la palabra solo al acompañante.
6. No tratar a la persona con discapacidad como si fuera un niño.
7. La información que se le dé debe ser clara, pausada, se debe utilizar cuanto recurso sea posible, escritura, gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
8. Asegurar que la persona con discapacidad ha comprendido el mensaje, dar la oportunidad de preguntar. Si no se entendió el mensaje se debe buscar otra manera de explicárselo simplificando el lenguaje utilizando recursos escritos o gráficos.
9. utilización de más tiempo para su atención.
10. Cada persona con discapacidad utiliza un ajuste razonable para la comprensión de la información.



ALGUNAS PAUTAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN

- Le preguntamos si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona en condición de discapacidad. No nos apoyamos en ella, ni la movemos sin su permiso.
- Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntamos al usuario cómo ayudarlo.
- No empujamos la silla de ruedas de una persona o tomamos el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si podemos ayudarlo.
- Si estamos de pie, buscamos en qué sentarnos o colocarnos al mismo nivel de persona. Es difícil para la persona en silla de ruedas o talla baja, mirarnos hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Nos dirigimos a la persona por su nombre.



PARA RECORDAR:

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas en condición de discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.
- Centrémonos en la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.



DISCAPACIDAD SENSORIAL: La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Existen alteraciones en todos los sentidos, si bien las más conocidas son: **la discapacidad auditiva, visual y la combinación de los dos la sordoceguera.**



DISCAPACIDAD AUDITIVA: hace referencia a “todo a aquel estado en el cual existen trastornos o disminuciones en el funcionamiento auditivo, así como dificultad para percibir el sonido, especialmente la intensidad y el tono del mismo.



La discapacidad auditiva es algo más que la simple pérdida de la audición (deficiencia auditiva), ya que en este último caso la persona puede continuar una vida normal, mientras que la persona con discapacidad auditiva requiere ayuda para comunicarse con los demás y su capacidad de aprendizaje lingüístico se ve afectada seriamente”.⁹



LOS OBSTÁCULOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Función de alerta: tienen que sustituir el oído por la vista.
- Localización de acontecimientos: les genera desorientación e inseguridad.
- Estructuración espacio temporal.
- Disminuye la conexión con el entorno,
- Problemas de comunicación: dificultad para escuchar mensajes hablados y con sonidos.
- Problemas de lectura y escritura comprensiva: no se tienen las suficientes competencias en la lengua oral.

⁹ Irma Nunam/ Languageupdate, vol.9, num 4, 2013,p21



ADAPTACIONES DE ESPACIOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

- Se debe tratar de alejar objetos que hacen interferencia como celulares, debido a que si se está atendiendo un ciudadano que esté utilizando audífono esto le puede ocasionar molestia.
- Todos los mensajes que se ofrecen por megafonía se deben facilitar en lenguaje de señas, mensajes de texto a través de pantallas informativas.
- Se recomienda tener paneles informativos que indiquen la ubicación de las diferentes estancias del establecimiento, con textos cortos o pictogramas normalizados.
- El sistema de alarma tiene que ser audible y con ráfagas de color.



ALGUNAS PAUTAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

- Es conveniente evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible.
- Construir frases breves y concisas.
- Si se presentan dificultades para la comprensión, nos conectamos con el Centro de Relevó.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Identificar cuál es la forma de comunicación con la que el ciudadano se siente cómodo. (escrita o hablada).
- Escoger la manera más adecuada para comunicarse con la ayuda de gestos, signos sencillos o la escritura.
- Chequear si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, nos dirigimos a la persona, no al intérprete.
- Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese escribiendo o entregando las guías en las cuales puede ir señalando la información de tal manera le pueda

indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, y se acompaña de una persona “oyente”, recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso



QUE SE DEBE EVITAR

- Se debe evitar referirse a una persona con discapacidad auditiva como sordomuda.
- Alzar de manera exagerada la voz, a menos que se nos solicite.



PARA RECORDAR

- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- El audífono no proporciona una audición completa, por lo tanto, la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial u otro sistema.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana.



DISCAPACIDAD VISUAL: “Se caracteriza por la pérdida total de la visión. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de este sentido, como por ejemplo la baja visión.

Existen dos tipos diferentes de discapacidad visual que son:

Deficiencia visual: es la disminución significativa de la visión, pero que le permite ver la luz, orientarse en ella y usarla con propósitos funcionales. Las personas con esta deficiencia tienen un campo reducido, difuso, sin contornos definidos, con predominio de sombras por lo tanto la información visual que perciben no es completa.

Ceguera: es la ausencia total o la percepción mínima de la luz que impide su uso funcional estas personas obtienen información por vía auditiva y táctil principalmente¹⁰.



ALGUNAS PAUTAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Se debe iniciar presentándose, no se debe iniciar la conversación sin antes presentarse al inicio.
- Al saludar, este atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del asesor de servicios.
- Se debe hacer más énfasis en el lenguaje verbal que en los gestos.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial como: a su izquierda, a su derecha etc
- Debe mantener informado al ciudadano de todo proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza
Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento es importante indicarlo previamente.
- Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- Se debe facilitar la información escrita en sistema de braille.
- Mensajes sencillos con información concisa.
- Avísele al ciudadano cuando se ausenta. (No lo deje hablando solo)



QUE SE DEBE EVITAR

- Colocar obstáculos en camino como: sillas, materas etc, que puedan dificultar la movilidad del ciudadano con discapacidad visual.
- Si la persona tiene perro guía evitar sepáralo, distraerlo y consentir al animal.

¹⁰Todo lo que necesitas saber sobre Discapacidad Visual <https://www.incluyeme.com>

- Se debe evitar sustituir el lenguaje verbal por el gestual.



PARA RECORDAR

- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Cuando se entreguen documentos, especificar qué tipo de documentos son, por ejemplo: Le hago entrega del formulario de.



DISCAPACIDAD MÚLTIPLE: “Se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, parálisis cerebral, algunos síndromes específicos, epilepsia, hidrocefalia, escoliosis y problemas de comportamiento”.¹¹



Por su parte la “**sordoceguera** es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno”¹².



ALGUNAS PAUTAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SORDOCIEGO.

La persona con Sordoceguera tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes.

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía Sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.

¹¹ DISCAPACIDADES MULTIPLES - PORTAFOLIO DE ...<https://sites.google.com/portafoliodeeducacioninclusiva>

¹² Qué es y cómo tratar la sordoceguera, personas sordociegas <https://www.once.es/servicios-sociales/sordocegue>

- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre. Si el ciudadano cliente Sordociego puede oír algo (posee resto auditivo. El asesor de servicios debe:
- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Si la persona Sordociega no va acompañado del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona Sordociega va acompañado de su guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.



QUE SE DEBE EVITAR

- Excluir de la conversación a la persona con discapacidad sordoceguera y hacer más énfasis en su acompañante.



PARA RECORDAR

- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- La persona con sordoceguera siempre va a contar con un acompañante o interprete.
- Según la combinación de la discapacidad se debe mirar la manera más fácil de comunicación aplicada para otros tipos de discapacidad múltiple.



DISCAPACIDAD INTELECTUAL: (terminología que reemplaza el termino de discapacidad cognitiva)” La discapacidad intelectual se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, teniendo un coeficiente intelectual (CI) inferior a 70 e influir en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social. Existen diferentes grados de discapacidad intelectual, los cuales tienen diferentes implicaciones a nivel del tipo de dificultades que pueden presentar.

Grados de discapacidad intelectual:

- a. Leve
- b. Moderada
- c. Severa
- d. Profunda



ALGUNAS PAUTAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

- Si el ciudadano tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- Acompañar la información textual brindada con imágenes siempre que sea posible da mayor claridad a quienes no pueden leer o comprender de forma completa textos.
- Permitamos tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.



QUE SE DEBE EVITAR

- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).



PARA RECORDAR

- A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.
- La información que demos debe ser de forma clara y pausada, utilicemos para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Si la persona va acompañada, No ignoramos a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.



DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad psicosocial se refiere a las “personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión”¹³. Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.

¿Cómo se manifiesta la discapacidad psicosocial?

Algunos síntomas son: ansiedad, preocupación, o la persistencia excesiva por algún tema o situación. La persona no puede controlar su ansiedad o preocupación, por lo que manifiesta mucha inquietud, falta de concentración, irritabilidad, tensión muscular o dificultad para conciliar el sueño.



ALGUNAS PAUTAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL.

- Es posible que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de recuperación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Las personas con discapacidad psicosocial no siempre están alteradas o son violentas.
- Si llega a suceder que la persona levanta la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación. Evitamos discusiones.

¹³ <https://documenta.org.mx>

- Se debe tratar de dar la información lo más clara, precisa y coherente posible.
- Algunos ciudadanos estarán acompañados por una mascota como apoyo emocional, a la cual se debe permitir el ingreso al punto presencial.



QUE SE DEBE EVITAR

- Evitamos dilatar la información, buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea.
- Si el ciudadano va acompañado de su mascota de ayuda emocional, evitar tocarla y consentirla.
- Evitar hablarle de manera infantil.
- Palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad psicosocial, como por ejemplo “loco”, “demente”, “¿a usted qué le pasa?”, o señalarlo despectivamente por su diagnóstico (“bipolar”, “esquizofrénico”, etc.).



PARA RECORDAR

- La discapacidad no implica incapacidad, por eso, hay que tener en cuenta que el trato a que tienen derecho las personas con discapacidad es el mismo que el de cualquier otra persona, sin compasión, ni paternalismos, sino con naturalidad y respeto a su dignidad.
- Mantener una actitud tranquila, que inspire confianza.
- Pedirle a la persona con discapacidad que manifieste si algo no es comprensible en su lenguaje.
- Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito.

LINEAMIENTOS GENEALES PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL



VICTIMAS DEL COMFLITO ARMADO EN COLOMBIA: “Las personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de violaciones graves y manifiestas de las normas internacionales de Derechos Humanos y de infracciones al Derecho Internacional Humanitario ocurridas con ocasión del conflicto armado.

También se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima de los hechos antes referidos que estuviese en peligro, o para prevenir esa victimización.”¹⁴



PUNTOS A TENER EN CUENTA

- Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- Escuche atentamente sin mostrar prevención.
- No interrumpa mientras el ciudadano habla.
- Garantice un trato equitativo.
- Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.



QUE SE DEBE EVITAR

- Realizar juicios y asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.



PARA RECORDAR

- “Son víctimas los niños que nacieron a causa de un hecho que atenta contra la integridad y libertad personal cometido en el marco del conflicto armado
- Son víctimas quienes hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización: (el esposo o la esposa, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo, los padres o hijos (incluyendo adoptivos) y los abuelos).
- Son víctimas los miembros de la Fuerza Pública, su reparación económica corresponderá a su régimen especial y tendrán derecho a

¹⁴ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/que-personas-son-reconocidas-como-victimas/44402>

las medidas de satisfacción y garantías de no repetición señaladas en la Ley 1448 de 2011.

- Los niños, niñas o adolescentes que hayan sido desvinculados del grupo armado organizado al margen de la ley siendo menores de edad.”



GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAIS

¿Qué es un grupo étnico y cultural? “Un **grupo étnico** es una comunidad determinada por la existencia de ancestros y una historia en común. Se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones **sociales** consolidadas y rasgos **culturales** como la lengua, la gastronomía, la música, la danza y la espiritualidad entre otros elementos.

¿Cuántas clases de razas hay en Colombia?

Debido a todo este proceso, **Colombia** es una mezcla de diferentes **razas**. La blanca, negra (palenquera y raizal), indígena y rom o gitana, además de aquellos grupos étnicos que son producto de mezclas, como mestizos, mulatos y zambos.”¹⁵



PUNTOS A TENER EN CUENTA

- Aplique las pautas generales de atención presencial y/o telefónica.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicite su apoyo.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.



QUE SE DEBE EVITAR

- Se debe evitar la impaciencia.

¹⁵ <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co>



PARA RECORDAR

- Colombia es un Estado pluriétnico y multicultural cuya Constitución Política reconoce los derechos colectivos de los pueblos y comunidades indígenas. De acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda-CNPV 2018 existen en el territorio nacional 115 pueblos indígenas¹⁶
- La sociedad colombiana, al igual que la mayoría de los países en el mundo, proviene de varias etnias que tienen costumbres y tradiciones diferentes, y que se han desarrollado en diversos espacios y tiempos; por ello se dice que Colombia es un país pluriétnico y multicultural.¹⁷



POBLACIÓN LGTBIQ+: “La L corresponde a las mujeres lesbianas, es decir a aquellas mujeres que su orientación sexual es homosexual; la G corresponde a los hombres gay, es decir, a aquellos hombres cuya

orientación sexual es homosexual. La letra B, corresponde al grupo de mujeres y hombres bisexuales, para quienes su orientación sexual está dirigida tanto a hombres como a mujeres. La letra T hace referencia al grupo de personas transgeneristas (travestis, transformistas y transexuales) cuya identidad de género no corresponde a su sexo biológico, la letra I corresponde a las personas intersexuales, es decir a aquellos seres humanos que por su condición biológica no pueden ser clasificados dentro de la construcción Hombre-Mujer”¹⁸, la letra Q incluye a los 'Queers' quienes creen que la concepción del sexo es social y por eso los combinan con libertad ni ideas preconcebidas y por último el símbolo de la suma, el +, quiere representar a cualquier otra minoría que no se sienta suficientemente representado con las siglas.



PUNTOS A TENER EN CUENTA

- Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención.
- Salude y diríjase con el nombre que le indique.
- No realice juicios.

¹⁶ <https://www.camara.gov.co/sites/default/filesPDF>

¹⁷ <https://tomi.digital/colombia-un-pais-multicultural>

¹⁸ ¿Qué significan las letras LGBTI? | Portal ICBF <https://www.icbf.gov.co/que-significan-las-letras-lgbti>

- Escuche atentamente sin mostrar prevención.
- Utilice un lenguaje incluyente.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.



QUE SE DEBE EVITAR

- Se debe evitar hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.



PARA RECORDAR

- “Es fundamental tener en cuenta que las formas de discriminación que viven las personas LGBTI difieren no sólo en función de si la persona es lesbiana, gay, bisexual, trans, o intersexual, sino también en función de sus condiciones sociales y marcadores de diferencia (clase, raza, edad, etc.)”¹⁹

¹⁹ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/orientaciones-eliminar-estigma-discriminacion-personas-consumen-sustancias-psicoactivas-enfoque-genero-poblacion-lgtbi.pdf>

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Servicio dispuesto por LA UNIDAD para atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta la entidad, a través de asesores especializados en temas pensionales y/o parafiscales, en donde se cuenta con los siguientes servicios:

- Consulta en trámites Pensionales y Parafiscales
- Información notificación de pensiones y radicación de autorización de notificación electrónica
- Información sobre notificación de actos administrativos parafiscales
- Asesoría en los aportes al Sistema de la Protección Social
- Información sobre notificación de actos administrativos parafiscales
- Información sobre Oficios Persuasivos
- Información sobre Denuncia
- Estado Cobro Coactivo
- Información Cobro Persuasivo
- Información y asesoría de los programas de gobierno
- Información y Asesoría del trámite en temas de contribuciones parafiscales de la protección social
- Información y seguimiento de PQRFS
- Solicitud de copias de oficios/resoluciones expedidas por la UGPP en tema pensional
- Radicación de actualización de datos en materia pensional
- Información General

Llamadas realizadas al ciudadano (web call back):

Son solicitudes que se reciben a través de formularios de la página web, aplica para extrabajadores de Puertos de Colombia y para ciudadanos en general.

Estas solicitudes tienen como objetivo realizar una llamada de servicio e indagar al ciudadano sobre cuál es el requerimiento que solicitó por medio de la página web de la UGPP.



Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- El agente deberá realizar la vista 360°; es decir en los aplicativos internos de la entidad ver las veces que se ha contactado un ciudadano en cualquiera por los canales de atención y el motivo de su contacto, por lo tanto, el asesor de servicio en el momento que considere necesario en la interacción realiza esta consulta



Algunos consejos adicionales

- El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje: Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Elementos Comunes a Todos los Canales.
- La vocalización: Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se

formen bien.

- La velocidad: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Contact Center:



Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.



En el contacto inicial

- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”, esto de acuerdo con los guiones establecidos.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”, esto de acuerdo con los guiones establecidos.



En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.
- Cuando el agente identifique que debe brindar información que requiera consulta en los aplicativos en materia pensional y parafiscal, se deberá seguir las instrucciones "Validación de Identidad"



Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan;

si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.



Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora, esto de acuerdo con los guiones establecidos.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará, esto de acuerdo con los guiones establecidos.



Llamadas realizadas al ciudadano (llamadas de salida)

- Cuando el agente realice la llamada y el ciudadano informe que se le llame en otro momento o se identifica que se encuentra ocupado y en esa interacción no se logra brindar la información, el asesor debe tipificar la misma como “volver a llamar” relacionando la fecha y hora acordada para comunicarse nuevamente e informándole la nueva llamada de una manera amable y pausada, generando confianza e interés en resolver su solicitud.
- Si luego de brindar información o haber realizado alguna gestión, el ciudadano solicita que se le llame en otro momento para un nuevo proceso, el asesor deberá informar al ciudadano que se debe comunicar con las líneas de atención y/o llenar el formulario en la página web. El agente deberá entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto.
- Cuando el agente identifique que debe brindar información que requiera consulta en los aplicativos en materia pensional o parafiscal, se deberán seguir las instrucciones Validación de Identidad.



En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

ATENCIÓN VIRTUAL

Atención Oficina Virtual

<https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/> - no-back-button

The screenshot shows the top navigation bar of the Sede Electrónica website. It includes the 'la Unidad' logo, a menu with 'Inicio', 'Trámites Parafiscales', 'Carpeta Ciudadano', 'Trámites Pensionales', 'Servicios', and 'Sobre la Sede'. There is a search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon, and buttons for 'INGRESAR' and 'REGISTRO'. The date and time 'Martes, 12 de Octubre de 2021 09:39:46' are displayed in the top right corner.

Below the navigation bar, there are two main service tiles:

- Preguntas frecuentes:** Represented by a laptop icon. Text: 'Consulte los instructivos de la Sede Electrónica y realice usted mismo sus trámites'.
- Localizador de trámite:** Represented by a magnifying glass icon. Text: 'Continúe sus trámites guardados pendientes por finalizar y/o consulte sus radicados.' A 'Chat' icon is visible to the right.

At the bottom, there are three service tiles, each with a 'Radicar' button:

- Beneficios tributarios:** 'Manifieste aquí su intención de acogerse a los Beneficios Tributarios'.
- PAEF:** 'Aquí podrá radicar todas sus inquietudes respecto del programa de Apoyo al Empleo Formal'.
- Denuncias o Respuesta a denuncias:** 'Aquí informe presuntos casos de no pago o pago inexacto de aportes a seguridad social o radique su respuesta con ocasión a una denuncia'.

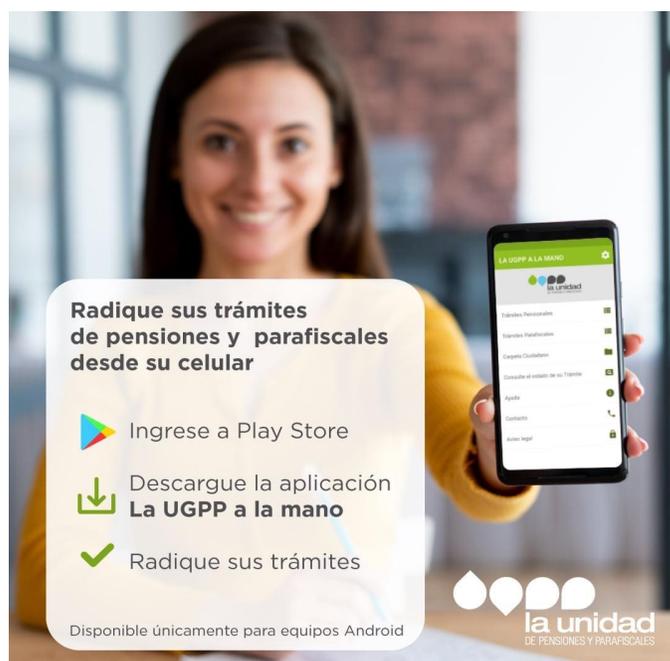
Servicio que se encuentra dispuesto por La Unidad para los ciudadanos para radicación de sus solicitudes y respuestas provenientes de los aportantes y/o empresas de manera virtual correspondiente a tramites parafiscales y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias P.Q.R.S.F.D en materia parafiscal y pensional, radicadas a través del portal Oficina Virtual.



Servicios que ofrece la Oficina Virtual:

- Radicación en de Derechos de Petición en Pensiones y Parafiscales
- Beneficios tributarios
- Respuestas programas del Gobierno Nacional
- Radicación de Denuncias de Parafiscales y respuestas
- Respuesta a Acciones Persuasivas
- Respuestas a Requerimientos de Información Procesos de fiscalización y cobro
- Reporte de sucesiones
- Solicitud de notificación electrónica
- Solicitud de revocatoria directa
- Reporte fallas PSE
- Acuerdo de pago Decreto 642
- Carpeta Ciudadana
- Chat de soporte
- Estado Único de Cuenta

Aplicación Móvil – UGPP A LA MANO



Servicio que se encuentra dispuesto por La Unidad con una aplicación móvil en el celular para Android en donde ofrece servicios de radicación de PQRSFD, pensiones y Parafiscales.



Servicios que ofrece la Aplicación Móvil:

- Radicación en de Derechos de Petición en Pensiones y Parafiscales
- Beneficios tributarios
- Radicación de Denuncias de Parafiscales y respuestas
- Respuesta a Acciones Persuasivas
- Respuestas a Requerimientos de Información Procesos de fiscalización y cobro
- Reporte de sucesiones
- Solicitud de notificación electrónica
- Solicitud de revocatoria directa
- Reporte fallas PSE
- Acuerdo de pago Decreto 642
- Carpeta Ciudadana

ASISTENTE VIRTUAL – CLARA

Es un canal de autogestión que se encuentra dispuesto en la página web de la Unidad, brindando así otra alternativa de atención al ciudadano para acceder a los servicios que brinda la entidad, tanto en materia pensional como parafiscal.

Servicios que ofrece la Asistente Virtual - CLARA:

Pensiones:

- Requisitos Solicitudes Prestacionales
- Inclusión en nómina
- Información pago de intereses y costas

Parafiscales:

- Programa Nuevo Empleo
- Aportes al Sistema de la Seguridad Social
- Proceso de Fiscalización
- Proceso de Cobro

Canales de atención y de radicación

CHAT

Es un canal de atención escrito que se encuentra dispuesto en la página web de la Unidad, brindando así otra alternativa de atención al ciudadano para acceder a los servicios que brinda la entidad, tanto en materia pensional como parafiscal.



Servicios que se ofrecen en el Chat:

- Asesoría en temas pensionales y parafiscales.
- Información del estado del trámite pensional y parafiscal
- Radicación autorización de notificación electrónica pensiones
- Asesoría en temas de beneficios tributarios
- Asesoría Programas de Apoyo al empleo formal
- Información de PQRSFD
- Radicación de actualización de datos pensionales

LÍNEA WHASTAPP - 312 5941349

Es un canal de atención escrito, que brinda otra alternativa de atención al ciudadano para acceder a los servicios que presta la entidad tanto en materia pensional como parafiscal.



Servicios que se ofrecen en el WhatsApp:

- Asesoría en temas pensionales y parafiscales.
- Información del estado del trámite pensional y parafiscal
- Radicación autorización de notificación electrónica pensiones
- Asesoría en temas de beneficios tributarios
- Asesoría Programas de Apoyo al empleo formal
- Información de PQRSFD
- Radicación de actualización de datos pensionales

La Unidad ofrece canales de atención telefónico, WhatsApp y virtual:

CONSULTA ESTADO PQRSFD

Es un canal de atención virtual, que brinda otra alternativa de atención al ciudadano, aquí podrá consultar de manera rápida el estado de su PQR con el número de radicado, en el cual podrá observar alguna de estas tres opciones:

- Si Su solicitud se encuentra en trámite
- Si Su solicitud se encuentra resuelta
- Si Los datos suministrados no arrojan resultados para una PQRSFD

Servicio	Acceso
Línea telefónica, llamada de vuelta, videollamada y llamada virtual,	https://www.ugpp.gov.co/llamadas-bogota
Servicio exclusivo para extrabajadores de Puertos de Colombia	https://www.ugpp.gov.co/epc
WhatsApp 3125941349	https://api.whatsapp.com/send?phone=573125941349
Chat	www.ugpp.gov.co
Asistente Virtual - CLARA	www.ugpp.gov.co

Protocolo de Atención Virtual

Recomendación General:

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

El agente deberá realizar la vista 360°; es decir en los aplicativos internos de la entidad ver las veces que se ha contactado un ciudadano en cualquiera por los canales de atención y el motivo de su contacto, por lo tanto, el asesor de servicio en el momento que considere necesario en la interacción realiza esta consulta



Correo Institucional:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



Chat y WhastApp:

Acciones de anticipación:

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

En el contacto inicial:

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat o WhatsApp, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar de acuerdo con el guion establecido.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?” de acuerdo con el guion establecido.

En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el guion establecido.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - √ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - √ Comunicarse con el ciudadano 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, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje de acuerdo con el guion establecido.

- Si la comunicación se corta, seguir las indicaciones del guion establecido.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

ATENCIÓN ESCRITA



Atención a las solicitudes de los ciudadanos de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias) tanto en temas de pensiones como Parafiscales, efectuados por medio escrito y radicados en puntos de operadores de correspondencia a nivel nacional o internacional y donde se emite una respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la Ley.

Los canales de atención y de consulta en línea que ofrece LA UNIDAD son:

Servicio	Acceso
Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias	https://www.ugpp.gov.co/Presente-PQRSD
Consulte el estado de su trámite pensional	https://www.ugpp.gov.co/edt
Consulte con su número de cédula	https://www.ugpp.gov.co/consulte-con-cedula
Pagos en línea – sanciones de procesos parafiscales	https://www.ugpp.gov.co/Pagos-en-linea-sanciones
Certificados de pensión y no pensión	https://www.ugpp.gov.co/Certificados-pension-no-pension
Oficina Virtual	https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/-no-back-button
Consulta a los resultados de las postulaciones programas de gobierno	https://www.paef.ugpp.gov.co/ver20/consultas.php
Consulta estado PQRSD	https://www.ugpp.gov.co/consulte-pqrsd

MODELO DE EXPERIENCIA

La UNIDAD, cuenta con un modelo de medición que permite evaluar la experiencia de los ciudadanos en los canales de atención, así como, evaluar la experiencia de los procesos internos de las áreas de Pensiones y Parafiscales. Este modelo se desarrolla a través de una metodología exigente que es utilizada por empresas multinacionales reconocidas en los sectores de telecomunicaciones, banca, seguros, aerolíneas, entre otras, la cual evalúa en cada momento de verdad las emociones que le genera al ciudadano un trámite con la entidad.

Este modelo permite que el ciudadano realice la evaluación de los servicios en nuestros canales de atención y dejen por escrito, virtual o telefónico sus observaciones a lo que denominamos “Voz del Ciudadano”, y con esta información realizamos planes de mejoramiento en la atención y tramites con la entidad.

En la página web de la entidad en el www.ugpp.gov.co, se encuentra disponible para los ciudadanos los resultados de las encuestas de la experiencia con nuestros servicios en los canales de atención.

ACCESO A CANALES

La Unidad tiene una oferta de canales de atención a nivel nacional, para los ciudadanos de Pensiones y los aportantes independientes o empresas en el tema Parafiscal, los cuales se encuentran de la siguiente manera:

Canal de Contacto	Descripción de Servicio		Horario de Atención	
Aplicación Móvil		UGPP A LA MANO (Para equipos Android)	24 horas	
www.ugpp.gov.co Canales Virtuales		Asistente Virtual Clara		
		Oficina Virtual		
		Formulario Escribanos		
		Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co		
		Video llamada y llamada virtual		De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
		Agende su cita		De 8:00 a.m. a 5:00p.m.
		Chat		7:00 a.m. a 7:00 p.m.
		WhatsApp: 312 594 1349		
Canales Telefónicos		Línea Fija Bogotá	601 492 6090	
		Línea Gratuita Nacional	01 8000 423 423	
		Línea fija Bogotá exclusiva para cobro	601 492 6099	
Canales Escritos		Correspondencia para empresas de mensajería	Avenida Carrera 68 # 13-37	De 7:00 a.m. a 4:00p.m.
Agende su turno	Bogotá	SuperCADE Suba - Avenida Calle 145 No. 103B - 90 - Módulo 74 SuperCADE Américas - Carrera 86 No. 43 55 sur - Módulo 17	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.	
	Bogotá	Centro Comercial Multiplaza - Calle 19A # 72 - 57 locales B-127 y B-128	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Sábado 9:00 a.m. - 1:00 p.m.	
	Medellín	Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 - 70 Local 123		
	Cali	Centro Comercial Chipichape Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8-224		
	Barranquilla	Centro Empresarial Américas 2 Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106		

Conozca los principales conceptos empleados en este documento:



Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un Asesor/agente para prestar el servicio.



Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independiente mente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.



Adulto mayor: Persona de 60 años o más de edad.



Atención: Comunicación de doble vía de los colaboradores (servidores públicos y contratistas) del Ministerio de Justicia y del Derecho con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.



Atención preferencial Atención brindada por la Dirección de servicios integrados al ciudadano DISAC – UGPP a las personas que sean objeto especial de atención constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad.



Atención diferencial: Atención brindada por la Dirección de servicios integrados al ciudadano DISAC – UGPP a las personas de la siguiente categoría población víctima de violencia, LGBTI y grupos étnicos.



Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).



Canales De Atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.



Canal presencial: Oficinas o puntos de atención, que la UGPP – DISAC Y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.



Canal Correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.



Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador de servicio y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través este canal se puede orientar o asistir al ciudadano.



Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.



Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).



Discapacidad: Resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.



Grupos de interés: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa con UGPP-DISAC, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.



Grupos étnicos: Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.



Lenguaje claro: Comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.



LGTBIQ+: Categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.



Mujer gestante: Mujer en estado de embarazo.



Niños, Niñas y Adolescentes: Niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.



Personas con discapacidad Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.



Discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas.



Discapacidad por talla baja: Ley 1275 de 2009 Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto declarar como personas en situación de discapacidad a las personas que presentan enanismo Definición. Para efectos de la presente ley, enanismo se define como el 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.



Discapacidad sensorial: La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Existen alteraciones en todos los sentidos, si bien las más conocidas son: la discapacidad auditiva, visual y la combinación de los dos la sordoceguera.



Discapacidad Auditiva: hace referencia a “todo a aquel estado en el cual existen trastornos o disminuciones en el funcionamiento auditivo, así como dificultad para percibir el sonido, especialmente la intensidad y el tono del mismo.



Discapacidad visual: “Se caracteriza por la pérdida total de la visión. Así mismo, existen dos tipos de discapacidad relacionadas con este sentido que son baja visión y ceguera total.



Discapacidad múltiple: Se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, parálisis cerebral, algunos síndromes específicos, epilepsia, hidrocefalia, escoliosis y problemas de comportamiento.



Discapacidad sordoceguera: sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.



Discapacidad Intelectual: “terminología que reemplaza el termino de discapacidad cognitiva)” La discapacidad intelectual se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, teniendo un coeficiente intelectual (CI) inferior a 70 e influir en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social.



Discapacidad psicosocial: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad psicosocial se refiere a las “personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión. Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.



Modelo de Experiencia: Conjunto de actividades que desarrolla una organización con el objetivo de impactar positivamente en la experiencia de los clientes, y por tanto, en cumplimiento de sus objetivos.



Protocolo: Conjunto de pautas destinadas a estandarizar un comportamiento frente a una situación específica.



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



Víctimas: Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia del conflicto armado del país e infracciones al Derecho Internacional Humanitario