

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
GENERAL.....	3
ESPECÍFICOS.....	3
ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	4
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	4
ACTITUD.....	4
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	5
LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)	6
CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA	6
ATENCIÓN A RECLAMOS.....	6
MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
ATENCIÓN PRESENCIAL	7
<i>Protocolo de Atención Presencial</i>	<i>9</i>
<i>Atención Preferencial.....</i>	<i>12</i>
<i>Protocolo De Atención Al Ciudadano Con Enfoque Diferencial.....</i>	<i>12</i>
ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	16
<i>Protocolo de Atención telefónica.....</i>	<i>16</i>
ATENCIÓN VIRTUAL.....	19
<i>Atención Oficina Virtual.....</i>	<i>19</i>
<i>Aplicación Móvil – UGPP A LA MANO</i>	<i>20</i>
<i>CHAT</i>	<i>21</i>
<i>LÍNEA WHASTAPP - 312 5941349</i>	<i>21</i>
<i>Protocolo de Atención Virtual.....</i>	<i>22</i>
ATENCIÓN ESCRITA	24
MODELO DE EXPERIENCIA.....	25
ACCESO A CANALES.....	26
GLOSARIO	26

INTRODUCCIÓN

El presente documento permite presentar el marco por el cual La UGPP, realiza su modelo de atención para los ciudadanos en Pensiones y Parafiscales, identificando la normatividad en la cual permite que los ciudadanos en general puedan acceder a las entidades públicas para realizar sus trámites y servicios, de esta manera, que puedan tener dispuestos canales de atención, adecuados de acuerdo con sus necesidades.

Es por ello que, La UGPP, cuenta con los mecanismos de atención para los ciudadanos en general con el fin que tengan accesibilidad a los trámites 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.”.

OBJETIVO

General

Señalar los lineamientos y protocolos de atención, establecidos por La UGPP, los cuales se constituyen en la guía para la atención al ciudadano en Pensiones y Parafiscales en el ciclo de servicio y en cada un de los momentos de verdad que hagan que la experiencia al ciudadano sea recordada y reconocida por cada uno de ellos.

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
- Establecer lineamientos y políticas de atención al ciudadano
- Cumplir con los lineamientos establecidos a través del MIPG

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.

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 Edictos¹
- Agendamiento virtual - <https://www.paef.ugpp.gov.co/UGPPCITAS/citasMain.php>

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

¹ Únicamente en la sede Presencial de Bogotá

- 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

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.

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, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas

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

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

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

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Protocolo De Atención Al Ciudadano Con Enfoque Diferencial

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la

protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia.

A continuación, se describe información que deben conocer acerca de estos grupos poblacionales y algunas recomendaciones en el momento de la interacción.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
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 paraplejía o cuadriplejía
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis Esquizofrénico; siquiátrico
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia

Generalidades:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

o **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- √ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- √ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- √ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- √ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- √ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- √ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- √ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- √ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

o **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- √ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- √ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- √ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- √ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- √ 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.

o **Atención a personas con sordoceguera**

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

o **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- √ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- √ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

o **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

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

o **Atención a personas con discapacidad mental**

- √ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- √ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- √ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- √ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

o **Atención a personas de talla baja**

- √ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- √ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto

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.

Protocolo de Atención telefónica

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://sedelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/](https://sedeelectronica.ugpp.gov.co/SedeElectronica/) - no-back-button

The screenshot shows the top navigation bar of the website with the following elements:

- Logo: **la unidad**
- Menu items: Inicio, Trámites Parafiscales, Carpeta Ciudadano, Trámites Pensionales, Servicios, Sobre la Sede
- Search bar: Buscar
- Buttons: INGRESAR, REGISTRO
- Date and Time: Martes, 12 de Octubre de 2021 09:39:46

Below the navigation bar are two main service cards:

- Preguntas frecuentes**: Consulte los instructivos de la Sede Electrónica y realice usted mismo sus trámites.
- Localizador de trámite**: Continúe sus trámites guardados pendientes por finalizar y/o consulte sus radicados.

At the bottom, there are three service cards, each with a 'Radical' button:

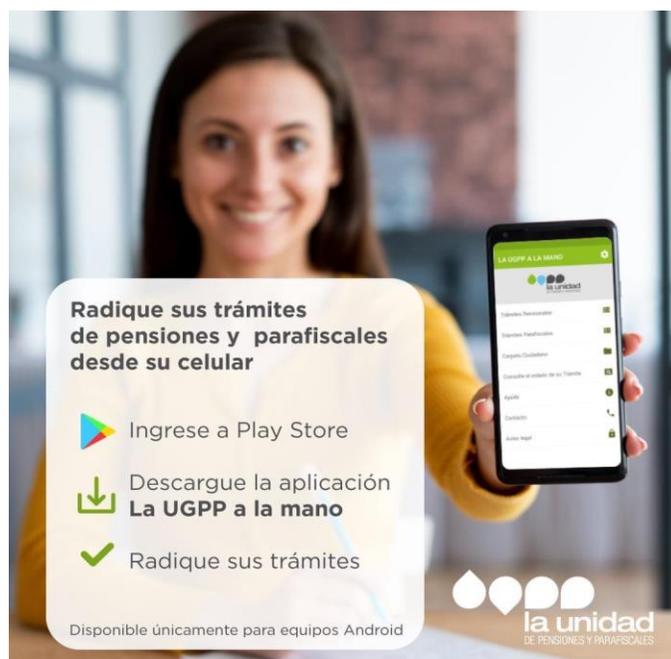
- Beneficios tributarios**: Manifieste aquí su intención de acogerse a los Beneficios Tributarios.
- PAEF**: Aquí podrá radicar todas sus inquietudes respecto del programa de Apoyo al Empleo Formal.
- Denuncias o Respuesta a denuncias**: Aquí informe presuntos casos de no pago o pago inexacto de aportes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

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

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 WHATSAPP - 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:

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

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 (Peticiónes, 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

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	 Oficina Virtual		
	 Formulario Escríbanos		
	 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.	
Canales Presenciales	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	
	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	

Nuestros canales atienden los días hábiles de lunes a viernes en jornada continua

GLOSARIO

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

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose 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: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para

realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de 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 agente y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

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

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

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

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

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

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

- **Visual:** pérdida o disminución de la visión.
- **Auditiva:** pérdida o disminución en audición.
- **Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

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.

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.