

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

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

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN	3
MARCO LEGAL Y NORMATIVO	4
OBJETIVOS	4
GENERAL	4
ESPECÍFICOS	5
ALCANCE DEL PROTOCOLO	5
ENFOQUE DIFERENCIAL	6
¿A QUIÉNES APLICA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DSIAC – UGPP EL ENFOQUE DIFERENCIAL?	7
ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES	7
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	7
ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	10
LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL).....	11
CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA	11
ATENCIÓN A RECLAMOS	11
MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29
PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	30
<i>Protocolo de Atención Presencial con enfoque diferencial</i>	31
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	32
<i>Atención Preferencial</i>	35
ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	42
<i>Protocolo de Atención telefónica</i>	43
ATENCIÓN VIRTUAL	46
<i>Atención Oficina Virtual</i>	46
<i>Aplicación Móvil – UGPP A LA MANO</i>	49
<i>ASISTENTE VIRTUAL – CLARA</i>	50
PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUAL	51
CHAT	53
LÍNEA WHATSAPP - 322 804 5458	53
CONSULTA ESTADO PQRS	53
<i>Protocolo de Atención Virtual</i>	54
ATENCIÓN ESCRITA	56
MODELO DE EXPERIENCIA	57
ACCESO A CANALES	57
GLOSARIO	58

1. INTRODUCCIÓN

Este documento detalla los protocolos de atención con enfoque diferencial para los diversos canales de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano (DSIAC) de la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales (UGPP). Su objetivo es mejorar la comunicación e interacción entre la entidad, su personal y los ciudadanos garantizando que la atención brindada sea inclusiva y respetuosa de las diferencias individuales.

Como entidad estatal, la UGPP tiene la responsabilidad fundamental de ofrecer servicios oportunos y de calidad, asegurando el acceso a información y trámites para todos los ciudadanos, sin excepción.

Las entidades del estado y la sociedad en general deben garantizar el cumplimiento del Art. 13 de la Constitución Política de Colombia "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.

La UGPP, como entidad estatal, está comprometida con fortalecer las estrategias de atención a ciudadanos con enfoque diferencial. Implementamos medidas progresivas y razonables para mejorar la accesibilidad a la comunicación, información, trámites y servicios. Esto se realiza en constante evolución para elevar la calidad de nuestro servicio, brindando una experiencia mejor alineada con nuestra misión: "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."

2. PRESENTACIÓN

La Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC – UGPP está comprometida con la construcción de una sociedad diversa e incluyente. Nos esforzamos por aplicar criterios de inclusión con enfoque diferencial en la atención a los grupos de interés. Buscamos cumplir con estándares de excelencia en el servicio público, aplicando el principio de lenguaje claro. aplicado en el **Protocolo de Atención a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial**.

En este documento es una herramienta de referencia para los funcionarios y canales de atención dispuestos por la entidad para la atención al ciudadano. Aquí, se recopilan normas, pautas, conductas, acciones y técnicas que fortalecerán la cultura de servicio, considerando las necesidades y expectativas para la atención eficiente con los grupos de interés, en donde se promuevan las buenas prácticas servicio con calidad y el goce de sus derechos, en condiciones

de igualdad y trato digno, consolidando una relación de confianza y respeto que garantice una atención con excelencia y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La Dirección de Servicios Integrados de Atención 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 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
- Decreto 1538 de 2005

Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047de 2013

4. OBJETIVOS

General

Establecer los lineamientos y protocolos de atención al ciudadano con enfoque diferencial, que constituya una guía que garantice acceso a todos los servicios en temas Pensionales y Parafiscales en cada uno de los canales de atención y comunicación disponibles en la dirección integrada de servicio al ciudadano DISAC - UGPP.

Específicos

- Garantizar de manera oportuna y equitativa la atención de los diversos grupos poblaciones en los diferentes canales de atención, a través del modelo de atención establecido.
- Aplicar criterios de inclusión en los protocolos de Atención
- Unificar criterios de atención y trato digno a los ciudadanos, con enfoque diferencia en los diferentes canales de atención y comunicación con el ciudadano dispuestos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC – UGPP.
- Establecer lineamientos y políticas brinden atención de manera equitativa y adaptada a las necesidades específicas de los individuos o grupos con enfoque diferencial, que faciliten la estandarización de pautas y comportamientos en el trato con igualdad, respeto y equidad con todos los ciudadanos.
- Cumplir con los lineamientos establecidos a través del MIPG¹

5. ALCANCE DEL PROTOCOLO

Este Protocolo de Servicio al ciudadano con enfoque diferencial es una guía básica de orientación, siguiéndolos lineamientos establecidos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC – UGPP, que busca promover la inclusión y mejorar la interacción entre la entidad y el ciudadano. Está específicamente diseñado para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, describiendo:

- Enfoque diferencial
- 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.

¹ Modelo Integrado de Planeación y Gestión- Función Pública

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

6. ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce y aborda las distintas necesidades y características específicas de grupos poblacionales que puedan estar en situaciones de vulnerabilidad o discriminación. Su objetivo es asegurar la igualdad de oportunidades y un acceso equitativo a servicios, considerando las diferencias tanto individuales como grupales. Bajo este enfoque, se entiende que, aunque todas las personas son iguales ante la ley, esta asegura una atención inclusiva y diferencial, adaptada a las características de cada individuo y a la diversidad de la población.

La diferencia, como punto de partida, permite comprender la realidad social y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social. Su implementación se orienta por medio de acciones, planes o programas de política pública para la garantía de los derechos de la población.

En este sentido, el enfoque diferencial:

- Identifica y reconoce las diferencias entre las personas, grupos, pueblos y demás colectividades.
- Visibiliza situaciones particulares y colectivas de fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión.
- Devela y analiza las relaciones de poder y sus implicaciones en las condiciones de vida, las formas de ver el mundo y las relaciones entre grupos y personas.
- Realiza acciones para la transformación o supresión de las inequidades y de sus expresiones de subordinación, discriminación y exclusión social, política y económica.
- Actúa para la reivindicación y legitimación de las diferencias, desde la perspectiva de los derechos humanos.
- Reivindica el derecho al libre desarrollo de la personalidad. Es decir, a escoger el tipo de vida que se quiera acorde a sus preferencias y capacidades. Además, reafirma la posibilidad de ser distinto, diferente, sin perder la calidad de ciudadano o ciudadana y reivindica los derechos colectivos. Reconoce la igualdad de derechos a personas en diferentes situaciones que generan vulnerabilidad o inequidad.
-

7. ¿A QUIÉNES APLICA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DSIAC – UGPP EL ENFOQUE DIFERENCIAL?

Para facilitar la interacción y apoyar al ciudadano de la mejor manera desde la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC – UGPP se realizan algunas preguntas que permiten identificar las necesidades específicas de cada ciudadano, permitiendo un trato digno e igualitario. Lo anterior con el fin de mejorar el relacionamiento considerando dentro de estos grupos diferenciales los siguientes:

Ciclo Vital	<i>Adultos Mayores Mujer en estado de gestación y madres con niños en brazos Niños, niñas y adolescentes</i>
Discapacidad	<i>Personas con discapacidad (limitaciones físicas, mentales o sensoriales)</i>
Pertenencia étnica	<i>Pueblos Indígenas Comunidades negras y/o afrocolombianas, palenqueras y/o raizales Gitanos – Pueblo Rom</i>
Género / Orientación Sexual	<i>Mujeres Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales (LGBTI)</i>
Condición social	<i>Víctimas del conflicto armado en Colombia</i>

8. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad y con enfoque diferencial debe cumplir con ciertos atributos se relacionan con las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio que requiere. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** implica tratar a cada individuo con cortesía, consideración y profesionalismo, sin importar sus características personales, antecedentes o circunstancias.
- **Amable:** tratar a las personas con simpatía, amabilidad y buena disposición, siempre con sinceridad.
- **Confiable:** cumplir consistentemente con las expectativas y necesidades del ciudadano de manera constante y segura, de acuerdo con lo previsto en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor tiene la capacidad de ponerse en el lugar del

ciudadano, comprender sus preocupaciones, y responder de manera solidaria y comprensiva.

- **Incluyente:** implica eliminar barreras y adaptarse a las diversas necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- **Oportuno:** prontitud en responder a consultas, realizar trámites, brindar orientación y en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** la atención cumple con su propósito, resuelve problemas, y brinda soluciones de manera exitosa.

COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

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 y una buena comunicación, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades

La comunicación mejora cuando los participantes tienen la capacidad de escucha. Por lo tanto, es un deber y un desafío para los asesores de los canales de atención dispuestos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC - UGPP al desarrollar esta habilidad.

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.

Una buena comunicación implica varios aspectos clave que facilitan la transmisión efectiva de información y la comprensión mutua. Aquí algunos aspectos esenciales a desarrollar en cada interacción:

Escuchar	Identificar	Resolver
Significa prestar atención completa a lo que la persona está diciendo. Requiere de: Atención Activa,	Reconocer las necesidades, emociones, preocupaciones o deseos de la otra persona a través de la comunicación verbal y no verbal. Permite	Después de escuchar e identificar, es importante responder de una manera que demuestre que se ha entendido el mensaje. Esto puede implicar hacer

<p>Empatía, Retener Información, hacer preguntas para obtener más información y aclarar cualquier malentendido, Evitar Juzgar Prematuramente. Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.</p>	<p>abordar de manera más precisa las inquietudes del ciudadano, lo que contribuye a una comunicación más personalizada y efectiva. Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención</p>	<p>preguntas de seguimiento, expresar empatía o proporcionar retroalimentación. Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.</p>
---	--	--

Aspectos clave a tener en cuenta:

- **Sentir:** Implica prestar atención tanto a las expresiones verbales como no verbales del ciudadano cliente. Es crucial evitar hacer inferencias basadas únicamente en nuestras percepciones o sentimientos, ya que nuestra sensibilidad auditiva puede dar lugar a distorsiones. Es fundamental interpretar de manera objetiva y precisa las señales recibidas para comprender adecuadamente las necesidades y expectativas del usuario, anticipándose y satisfaciendo sus necesidades.
- **Interpretar:** Asegurar que haya coherencia y consistencia entre el mensaje que se desea transmitir y la comprensión que se logra. Es fundamental que la comunicación sea clara y efectiva, evitando malentendidos y asegurándose de que el receptor comprenda fielmente la intención del mensaje
- **Evaluar:** Analizar la información recibida en relación con la necesidad específica del trámite o servicio solicitado, determinando en qué punto contamos con la información suficiente para proporcionar una respuesta adecuada. Es crucial realizar una evaluación precisa y oportuna para garantizar una atención efectiva y eficiente.
- **Responder:** El momento oportuno para proporcionar al ciudadano cliente la información necesaria, respaldada técnicamente, jurídicamente y de manera sistemática. Esto implica ofrecer una respuesta con un alto grado de certeza y seguridad, asegurando la calidad y fiabilidad de la información proporcionada.

Se espera de los asesores/agentes que atienden a los ciudadanos mantengan una actitud de servicio, que implica escuchar, comprender las necesidades y peticiones, y ponerse en el lugar del ciudadano. Es esencial no solo pensar en el ciudadano, sino como el ciudadano, reconociendo las diversas visiones y necesidades que requieren un trato personalizado.

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.

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.

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, asume el compromiso implícito de 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

LINEAMIENTOS GENERALES PARA ATENCIÓN DIFERENCIAL

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>ADULTO MAYOR:</p> <p>“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”.²</p>	<p>Asignar un turno preferencial.</p> <p>Sin hacerlos esperar mucho, darles la bienvenida y escuchar con atención lo que necesitan</p> <p>Tratarlo como un igual.</p> <p>Personalizar la atención y crearle confianza</p> <p>Emplear un lenguaje practico y sencillo.</p> <p>Escuchar, preguntar, dar sentido y valorar lo que transmite la persona mayor; asegurarse que ha comprendido la información que se ha compartido</p> <p>Respetar la opinión, costumbres y hábitos siempre que sean saludables;</p>	<p>Evitar situaciones de aislamiento.</p> <p>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.</p> <p>Evitar llevarles la contraria.</p> <p>Darle larga a la información, sus requerimientos suelen</p>

²www.minisalud.gov.co

	<p>ofrecer ayuda, brindar alternativas y permitir la toma de decisiones propias a las personas adultas mayores.</p> <p>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.</p> <p>Fomentar una cultura de respeto y trato digno a los adultos mayores.</p>	<p>ser puntuales y específicos.</p>
--	---	-------------------------------------

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

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>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</p>	<p>Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.</p> <p>La atención debe ser rápida y oportuna.</p>	<p>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.</p>

9 meses)". ³ Y persona que lleva en sus brazos un niño menor a 5 años de edad	Bríndele un espacio cómodo para la espera.	
--	--	--

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: "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" ⁴	<p>Otorgue un turno preferencial para su atención.</p> <p>Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos.</p> <p>Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.</p> <p>Muestre interés por su requerimiento.</p> <p>Verifique que la información fue clara.</p>	No prestarle 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: Resultado de interacciones complejas entre las limitaciones

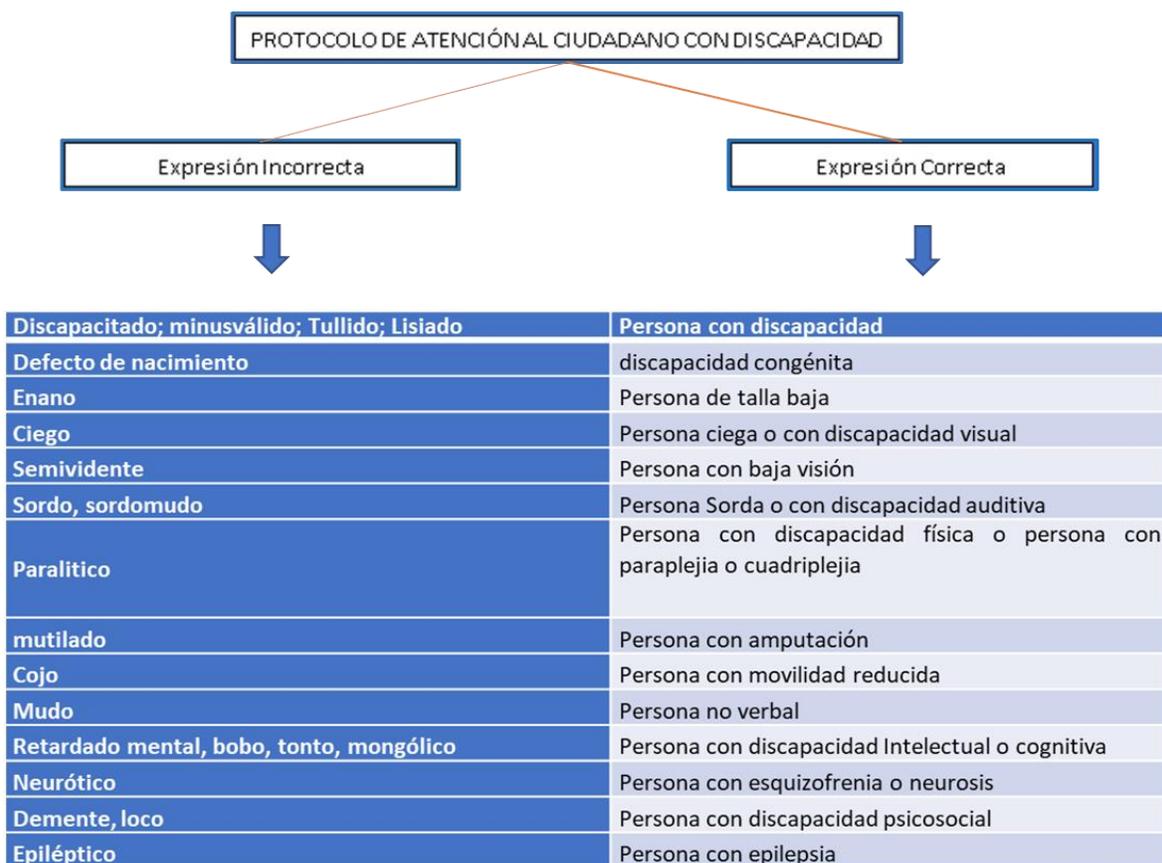
³www.minsalud.gov.co

⁴ ICBF <https://www.icbf.gov.co> › concepto_icbf_0027891_2010.

funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esas personas.⁵

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.

TERMINOS CORRECTOS DE TRATAR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD



⁵ Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad Artículo 1, Párrafo 2.

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>DISCAPACIDAD FISICA:</p> <p>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.</p>	<p>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.)</p> <p>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.</p> <p>Se elimina toda terminología ofensiva que este en contra de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.</p> <p>Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas</p>	<p>Paternalismo o proteccionismo excesivo: las personas con discapacidad no necesitan de una atención exagerada excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.</p> <p>pena o lástima: las personas con 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 con discapacidad.</p> <p>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.</p> <p>Impaciencia: muchas personas con discapacidad no comprenden bien las</p>

	<p>necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.</p> <p>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 discapacidad.</p>	<p>instrucciones que les damos o la comunicación con ellas puede ser dificultosa o lenta</p> <p>Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y las personas con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.</p> <p>Para referirse a un ciudadano con discapacidad física o talla baja, no se puede utilizar los términos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minusválido • Inválido • Discapacitado • Lisiado • enano
--	--	--

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.**

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>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.</p> <p>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”.⁶</p>	<p>Construir frases breves y concisas.</p> <p>Si se presentan dificultades para la comprensión, nos conectamos con el Centro de Relevó.</p> <p>Identificar cuál es la forma de comunicación con la que el ciudadano se siente cómodo. (escrita o hablada).</p>	<p>Se debe evitar referirse a una persona con discapacidad audita como sordomuda.</p> <p>Alzar de manera exagerada la voz, a menos que se nos solicite.</p>

⁶ Irma Nunam/ Languageupdate, vol.9, num 4, 2013,p21

PARA RECORDAR

- 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.

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>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:</p> <p>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</p>	<p>Se debe iniciar presentándose, no se debe iniciar la conversación sin antes presentarse al inicio.</p> <p>Se debe hacer más énfasis en el lenguaje verbal que en los gestos.</p> <p>Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial como: a su izquierda, a su derecha etc</p> <p>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.</p> <p>Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes.</p>	<p>Se debe evitar sustituir el lenguaje verbal por el gestual.</p>

<p>predominio de sombras por lo tanto la información visual que perciben no es completa.</p> <p>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 principalmente⁷.</p>	<p>Ejemplo: "Observar", "ver" o "mirar".</p> <p>Mensajes sencillos con información concisa.</p>	
---	---	--

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>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".⁸</p> <p>Por su parte la "sordoceguera es la</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Excluir de la conversación a la persona con discapacidad sordoceguera y hacer más énfasis en su acompañante.</p>

⁷Todo lo que necesitas saber sobre Discapacidad Visual <https://www.incluyeme.com>

⁸ DISCAPACIDADES MULTIPLES - PORTAFOLIO DE ... <https://sites.google.com/portafoliodeeducacioninclusiva>

<p>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 entorno⁹.</p>	<p>Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.</p> <p>Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.</p>	
---	--	--

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.

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>DISCAPACIDAD INTELLECTUAL: (terminología que reemplaza el termino de discapacidad cognitiva)“ La</p>	<p>Si el ciudadano tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.</p>	<p>No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.</p> <p>Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y</p>

⁹ Qué es y cómo tratar la sordoceguera, personas sordociegas <https://www.once.es › servicios-sociales › sordocegue>

<p>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.</p> <p>Grados de discapacidad intelectual:</p> <ol style="list-style-type: none"> Leve Moderada Severa Profunda 	<p>Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.</p> <p>Entregue la información de manera sencilla y pausada.</p>	<p>bien construidas. Evitar los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).</p>
--	---	---

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.
- Si la persona está acompañada, No ignoramos a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>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”¹⁰. 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.</p>	<p>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.</p> <p>Las personas con discapacidad psicosocial no siempre están alteradas o son violentas.</p> <p>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.</p> <p>Se debe tratar de dar la información lo más clara, precisa y coherente posible.</p>	<p>Evitamos dilatar la información, buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea.</p> <p>Evitar hablarle de manera infantil.</p> <p>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.).</p>

¹⁰ <https://documenta.org.mx>

¿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.

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.

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
VICTIMAS DEL CONFLICTO 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	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.	Realizar juicios y asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.

<p>conflicto armado.</p> <p>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.”¹¹</p>		
--	--	--

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 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.”

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAIS: “Un grupo étnico es una</p>	<p>Aplique las pautas generales de</p>	<p>Se debe evitar la impaciencia.</p>

¹¹ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/que-personas-son-reconocidas-como-victimas/44402>

<p>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.</p> <p>¿Cuántas clases de razas hay en Colombia?</p> <p>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."¹²</p>	<p>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.</p>	
---	--	--

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 indígenas¹³

¹² <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co>

¹³ <https://www.camara.gov.co/sites/default/filesPDF>

- 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.¹⁴

GRUPO DIFERENCIAL	PUNTOS A TENER EN CUENTA	QUE SE DEBE EVITAR
<p>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</p>	<p>Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención.</p> <p>Salude y diríjase con el nombre que le indique, sin que necesariamente sea el de la cédula.</p> <p>No realice juicios.</p> <p>Escuche atentamente sin mostrar prevención.</p> <p>Utilice un lenguaje incluyente.</p> <p>No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.</p> <p>Reconocer la identidad de género de las personas. Por ejemplo, si una mujer se identifica como mujer, aún si en su cédula el componente sexo dice M, o su nombre es de los típicos asignados a lo masculino,</p>	<p>Se debe evitar hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.</p>

¹⁴ <https://tomi.digital> › colombia-un-pais-multicultural

<p>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”¹⁵, 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.</p>	<p>se debe dirigir a ella como mujer.</p> <p>Respetar la orientación sexual de la persona.</p>	
---	--	--

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.)”¹⁶

¹⁵ ¿Qué significan las letras LGBTI? | Portal ICBF <https://www.icbf.gov.co/que-significan-las-letras-lgbti>

¹⁶ <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>

- La identidad de género es el sentido de pertenencia a un género, moldeado y aprendido socialmente. Se manifiesta al identificarse con algún género, ninguno o al construir una expresión nueva del género.
- La orientación sexual se refiere a la dirección del afecto, emoción, deseo erótico, sexual y romántico en relación con el género de las personas. Es la base para identificarse como homosexual, heterosexual o bisexual. Es importante destacar que la orientación sexual es flexible y única para cada individuo.
- Tener claro que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. Para poder prestar un servicio no discriminatorio y con enfoque diferencial, se debe tener claro cuáles son los criterios para evitarlo y aplicarlo.
- Tener claro el significado del acrónimo LGBTI: Lesbianas, Gay, Transgénero, Bisexuales e Intersexuales.
- Tener claro que las personas LGBTI han sido un grupo históricamente discriminado por la ley, la sociedad, el Estado, etc. Se hace necesario que, en razón de esto, los servicios que se presten no perpetúen esta discriminación histórica al negar el ingreso o la permanencia en razón de la orientación sexual y la identidad de género diversas.
- Tener claro que no se debe prohibir las muestras de afecto en parejas homosexuales (lesbianas-gay).

9. MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El modelo de atención es una guía de acción comportamental para los agentes-asesores que prestan el servicio de cara al ciudadano. La UGPP, cuenta con los siguientes canales de atención:

- Presencial
- Telefónica
- Virtual

Escrita

Las siguientes pautas se desarrollan en cada uno de los canales de atención donde el ciudadano tiene contacto con los agentes-asesores.

PUNTOS DE 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 Edictos¹⁷
- Agendamiento virtual (Opcional) -
<https://www.paef.ugpp.gov.co/UGPPCITAS/citasMain.php>

¹⁷ Únicamente en la sede Presencial de Bogotá ubicada en el centro Comercial Multiplaza

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 con enfoque diferencial

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC -UGPP acoge los siguientes Protocolos de Servicio al Ciudadano con enfoque diferencial para los canales de atención presencial, los cuales buscan responder a las expectativas de los ciudadanos, reconociendo sus necesidades y atendíéndolas de acuerdo a sus particularidades siempre con trato digno y estándares de calidad. 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.

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. Es importante mantener una imagen adecuada para el rol que se desempeña, asegurando una representación positiva de la institución. 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, molesta al ciudadano y le da la impresión de que sus necesidades no son prioritarias.

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, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Conocer los demás puntos de atención presencial y demás canales de atención que tiene a disposición del ciudadano la Unidad en todo el País, para informarlo

por si se requiere.

Consejos adicionales:

- Antes de realizar las consultas al ciudadano se debe preguntar teniendo en cuenta la siguiente precisión: "Para facilitar la interacción y asesorarlo de la mejor manera quisiera saber si está de acuerdo en responder las preguntas de género, orientación sexual, discapacidad, etnia"
- 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 informar al ciudadano.
- 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.
- En caso de que se requiera realizar requisita, estas deben ser respetuosas de la identidad de género de las personas.

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 Agente- Asesor 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 con discapacidad.

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

ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FISICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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 razonables¹⁸, con el

¹⁸ Adaptación necesaria y adecuada del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de

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

En el año 2022 la UGPP dio cumplimiento a la Norma Técnica Ntc Colombiana 6047, en donde se establecen las normas de señalización para personas con discapacidad. En cada punto presencial se cuenta con:

- 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 con 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:

ALGUNOS TIPS DE SERVICIO PARA ATENDER CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD EN PUNTOS PRESENCIALES

1. Empleo del uso correcto de las palabras se dice persona con discapacidad.

las personas con discapacidad, cuando se requiera en un caso particular para facilitar la accesibilidad, la participación y para garantizar igualdad de condiciones.

2. Centrar la atención en las capacidades de la persona, no en su discapacidad.
3. Cuando se atiende a una persona con discapacidad, permitir que las personas hablen por sí solas.
4. Evitar dirigir la mirada o la palabra solo al acompañante.
5. No tratar a la persona con discapacidad como si fuera un niño.
6. 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.
7. 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.
8. Utilización de más tiempo para su atención.
9. 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 con 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.

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.

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.

- Ofrecer el servicio de atención con lengua de señas.
- 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

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.

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)
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, especificar qué tipo de documentos son, por ejemplo: Le hago entrega del formulario de.

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 separarlo, distraerlo y consentir al animal.
- Se debe evitar sustituir el lenguaje verbal por el gestual.

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.
- 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.

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.

ALGUNAS PAUTAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL.

- Algunos ciudadanos estarán acompañados por una mascota como apoyo emocional, a la cual se debe permitir el ingreso al punto presencial, evitar tocarla y consentirla.
- 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.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Canal de atención dispuesto por LA UNIDAD para brindar a los ciudadanos asesoría integral en temas pensionales, parafiscales y programas de apoyo al empleo formal a través de asesores especializados, en los siguientes servicios:

- Consulta y asesoría integral en trámites Pensionales y Parafiscales
- Información notificación de pensiones, radicación de autorización de notificación electrónica y radicación de actualización de datos.
- Información sobre notificación de actos administrativos parafiscales
- Asesoría en aportes al Sistema General de la Seguridad Social
- Información sobre comunicados persuasivos
- Información sobre Denuncia
- Estado Cobro Coactivo
- Información Cobro Persuasivo
- Información y asesoría sobre los programas de apoyo al empleo formal.
- Información y estado del trámite de PQRFS
- Envío de copias de comunicados expedidas por la UGPP en temas pensionales, parafiscales y programas de apoyo al empleo formal.
- Envío de copias de Resoluciones en temas pensionales.
- 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 y el objetivo es contactar al ciudadano, para brindar una asesoría integral en un tema de su interés.

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 a una distancia que le permita una comunicación clara y fluida con el ciudadano y evitar objetos que le dificulten una buena vocalización y emisión de la voz (como esferos, dulces, chicles, etc.).
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, toda vez que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura cómoda y natural, proyecta una buena actitud de servicio a través de la voz.
- Hacer buen uso de los aplicativos o plataforma dispuesta para la comunicación con el ciudadano.
- Mantener actualizada la información de los trámites, servicios de la entidad puntos, canales y horarios de atención.
- Cumplir con los protocolos, guiones y lineamientos establecidos.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo al ciudadano.
- El asesor/agente realizará la vista 360° en todos los casos, conforme a la necesidad del ciudadano y en coherencia con la consulta que se tenga en el momento y la misma podrá mencionarse al ciudadano y/o aportante cuando apoye su gestión. El asesor podrá realizar la vista 360° en el momento que considere necesario en la interacción y cuantas veces lo requiera.
- **Nota importante:** El asesor también deberá tener en cuenta las normas generales contenidas en el SC-INS-026 Instructivo Guía de Atención al Ciudadano vigente.

Tenga en cuenta:

- **El tono de voz:** proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere

transmitir; por lo tanto, debe usarse un tono enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- **El lenguaje**: elija palabras que permitan un lenguaje claro, evitando tecnicismos.
- **La vocalización**: Pronunciar de manera clara las palabras, sin "omitir ninguna letra. Lo que facilitara la fluidez en la comunicación y el entendimiento de la información.
- **La velocidad**: Manejar el ritmo de la conversación, es importante para una comunicación efectiva.
- **El volumen**: el tono de voz debe medido y profundo; un tono bajo, puede transmitir monotonía y uno alto desconfianza.

Contact Center:

Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, plataforma de comunicación, diadema) y las herramientas para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio, previo a iniciar la atención al ciudadano. .
- **Nota importante**: El asesor deberá tener en cuenta lo establecido en el SC-INS-026 Instructivo Guía de Atención al Ciudadano vigente.

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.
- Antes de realizar las consultas al ciudadano se debe preguntar teniendo en cuenta la siguiente precisión: "Para facilitar la interacción y asesorarlo de la mejor manera quisiera saber si está de acuerdo en responder las preguntas de género, orientación sexual, discapacidad, etnia"

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 solicite que se le llame en otro momento, el asesor deberá tipificarla como "volver a llamar" relacionando la fecha y hora acordada para comunicarse nuevamente y le indicará la reprogramación de una manera amable y pausada, generando confianza e interés en resolver su solicitud.
- Si luego de cumplir con el objetivo de la llamada, el ciudadano requiere realizar una consulta, el asesor deberá informarle que se debe comunicar con las líneas de atención y/o diligenciar el formulario en la página web para que le realicen una llamada. El agente deberá entregar al ciudadano

una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto.

Aspectos generales en atención a personas con discapacidad

- Ofrecer el servicio de video llamada con la orientadora en Lengua de Señas a las personas que por su condición lo requieran.
- Realizar el envío de la grabación de la atención telefónica ofrecía al correo de voz.
- Aplicar las demás indicaciones establecido en el SC-INS-026 Instructivo Guía de Atención al Ciudadano vigente.

En la finalización del servicio

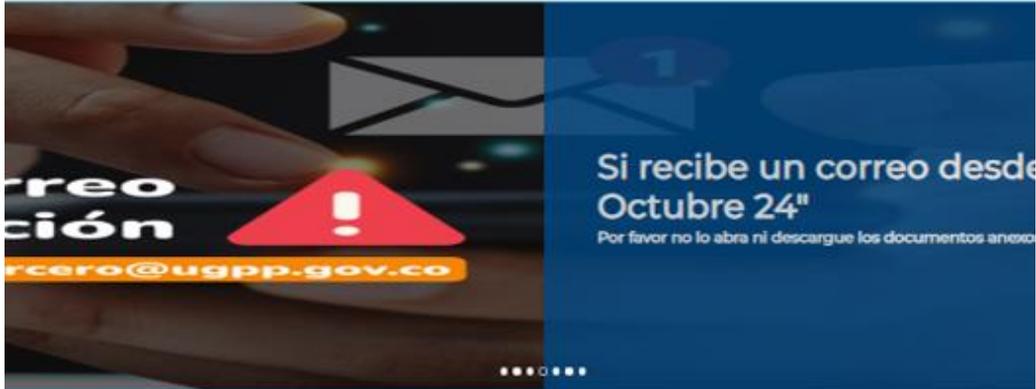
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- 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

La Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano DSIAC de UGPP en búsqueda de lograr mayor cercanía con los ciudadano y evitar su desplazamiento, ha puesto a disposición para realización de trámites la oficina virtual a la cual pueden ingresar a través del siguiente enlace:

<https://oficinavirtual.ugpp.gov.co/OficinaVirtual/#no-back-button>



Pensiones



Parafiscales



Programas de apoyo al empleo formal



Estado Único de Cuenta
del Sistema de la Protección Social

Servicios



Radique y consulte estado
de PQRSD



Consulte el estado de su
trámite pensional



Notificaciones y consulta de
trámites con su cédula



Pagos en línea



Agende su cita



Calculadora de ingreso base
de cotización



Certificado pensión y no
pensión



Oficina virtual



Preguntas frecuentes

Consulte los instructivos de la Oficina Virtual y realice usted mismo sus trámites



Encuentre su presolicitud

Ingrese el código de sus solicitudes guardadas y finalice sus trámites pendientes.

Para consulta de los instructivos de la Oficina Virtual y facilitar el acceso y realización de trámites ingrese en el siguiente enlace:

<https://oficinavirtual.ugpp.gov.co/OficinaVirtual/info/inicio.do?formAction=btDescargas#no-back-button>

Servicio que se encuentra dispuesto por La Unidad para los ciudadanos para la radicación de sus solicitudes y respuestas provenientes de los aportantes y/o empresas de manera virtual correspondiente a tramites parafiscales y pensionales, al igual que la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias P.Q.R.S.F.D.

Servicios que ofrece la Oficina Virtual:

- Radicación en de Derechos de Petición en Pensiones y Parafiscales
- Beneficios tributarios
- Recursos
- Respuestas programas del Gobierno Nacional
- Radicación de Denuncias de Parafiscales
- Respuestas a Denuncias de Parafiscales
- 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
- Radicación documentación para el pago de sentencias
- Reliquidación pensional ordinaria
- Radicar solicitud pensional
- Carpeta Ciudadana
- Servicios (Liquidación Detallada de Nómina, Consulta Proceso de Cobro, Estado Único de Cuenta, Consulte el estado de su Proceso de Fiscalización)
- Chat de soporte

Aplicación Móvil – UGPP A LA MANO



Aplicación móvil dispuesta por la Unidad para descargar en dispositivos Android que permite acceder a servicios de radicación de tramites Pensionales y Parafiscales.

Servicios que ofrece la Aplicación Móvil:

- Radicación en de Derechos de Petición en Pensiones y Parafiscales
- Beneficios tributarios

- Recursos
- Respuestas programas del Gobierno Nacional
- Radicación de Denuncias de Parafiscales
- Respuestas a Denuncias de Parafiscales
- 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
- Radicación documentación para el pago de sentencias
- Reliquidación pensional ordinaria
- Radicar solicitud pensional
- 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

PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUAL



En búsqueda de generar mayor cercanía con los ciudadanos en todo el país y evitar grandes desplazamientos la UGPP ha implementado como canal los Puntos de Atención Virtual, los cuales cuentan con el siguiente modelo de atención:

- 1.** Ciudadano se acerca al módulo, en donde se encuentra por un orientador para dar indicaciones generales.
- 2.** Levanta la bocina
- 3.** Tiene conexión inmediata con un profesional de servicio que lo orientará a través de videollamada de manera integral en todos los procesos que adelanta la unidad.
- 4.** El profesional de servicio es experto en trámites de pensiones y parafiscales, cuyo perfil está relacionado con las carreras de derecho, administración de empresas o contaduría.
- 5.** Una vez atendido el ciudadano se confirmará la claridad de la información previo al cierre de la atención.
- 6.** En pantalla se visualizará una encuesta sobre la experiencia en la atención, en la cual se podrá evaluar la claridad y resolutiveidad.

Servicios que ofrecen los PAV – Puntos de Atención Virtual:

Pensiones:

- Pensión de vejez y/o Jubilación por Aportes
- Auxilio funerario
- Pensión Sanción
- Designación en Vida
- Indemnización Sustitutiva de vejez
- Sobrevivientes e invalidez
- Sustitución provisional
- Reliquidación y reconocimientos pensionales, pensión gracias (para docentes)
- Inclusión en nómina
- Información pago de intereses y costas
- Entrega electrónica de certificado de pensión y no pensión
- Pensión en trámite
- Asesoría integral para adelantar solicitudes de reconocimientos pensionales a través de oficina virtual
- Asesoría sobre el proceso de reconocimiento de pensión antes la unidad, en caso de no ser de competencia de la unidad, se orienta ante el competente

Parafiscales:

- Asesoría integral sobre el correcto aporte al sistema general de seguridad social
- Asesoría integral para el acceso a los programas de apoyo a la nómina y fomento del empleo formal del gobierno Nacional
- Recepción y orientación sobre denuncias por aportes al sistema general de seguridad social
- Recepción de denuncias por afiliadoras de poste (agremiadoras ilegales)
- Asesoría integral en etapas persuasivas: comunicados, oficios, acciones persuasivas
- Asesoría integral en procesos de determinación – fiscalización: Etapas de requerimiento de información, pliegos de cargos, resolución sanción, requerimiento para declarar y/o corregir
- Liquidación oficial
- Asesoría integral en procesos de cobro: Solicitudes de compromisos, acuerdos y facilidades de pago
- Asesoría integral sobre el trámite de interposición de recurso de reconsideración, revocatoria directa
- Asesoría integral sobre el manejo de la oficina virtual para dar respuesta a los distintos requerimientos en materia parafiscal
- Asesoría en acceso a beneficios tributarios

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 - 322 804 5458

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 322 804 5458312	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 WhatsApp:

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
Consulta estado PQRSD	https://www.ugpp.gov.co/consulte-pqrsd
Conozca la UGPP - Portal lenguas nativas	https://www.ugpp.gov.co/nuestraentidad/lenguas-nativas

10. 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.

11. 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 ingresando en el siguiente enlace:

Conozca más canales de atención UGPP aquí
<https://www.ugpp.gov.co/atencion-al-ciudadano>

12. GLOSARIO

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, 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: 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