

Protocolo de **servicio** al ciudadano

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CUARTEL GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Presentación

La gestión administrativa de la entidad pública debe estar encaminada a la satisfacción del ciudadano, que es el eje de la administración pública. El Estado debe garantizar el servicio y la atención a sus necesidades y requerimientos.

Por ello, la Secretaría General del Ministerio de Defensa, a través del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana presenta el Protocolo de Servicio, el cual adopta una serie de pautas, reglas, consideraciones y/o procedimientos para optimizar la experiencia de servicio de los usuarios de la Unidad de Gestión General (UGG) y del Ministerio.

El Protocolo de Servicio se desarrolló contemplando los canales presenciales, telefónicos y electrónicos, con el objetivo de establecer los parámetros de relacionamiento entre el servidor público y el ciudadano, para que cada vez sean más claros, igualitarios, equitativos e incluyentes; en resumen, para construir relaciones de valor más satisfactorias con nuestros ciudadanos y fortalecer nuestra cultura de servicio.

Objetivo

Establecer normas generales para optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos en los canales de atención, de manera que se garantice a los usuarios un servicio de calidad, igualitario, equitativo e incluyente, y se fortalezcan la imagen institucional y la cultura de servicio.

Alcance

Este protocolo es de uso obligatorio y de permanente consulta para los servidores públicos del Sector Defensa, quienes en el ejercicio de sus funciones y actividades, constantemente interactúan con la ciudadanía, por lo que se hace indispensable cumplir con los estándares en materia de servicio al usuario.

Tabla de Contenido

1. Definición de Servicio	4
• Dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley, en temas relacionados con servicio al ciudadano.	4
• Garantizar la prestación del servicio bajo los parámetros establecidos en este documento.	4
• Garantizar el acceso a los derechos de la ciudadanía en general.	4
• Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el sector Defensa.	4
• Estrechar los lazos de confianza con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés.	4
2. Definición de Ciudadano	4
3. Cultura de Servicio	4
3.1 Atributos del Buen Servicio	4
3.2 Criterios de comportamiento	5
3.3 Derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos: Carta de trato digno	5
3.3.1 Derechos de los ciudadanos	5
3.3.2 Deberes de los ciudadanos	6
3.3.3 Deberes de los servidores públicos sector Defensa	6
4. Ciclo de Servicio	6
5. Canales de Atención	7
6. Protocolo de Atención Prioritaria o Preferencial	9
6.1 Niños, Niñas y Adolescentes	9
6.2 Adulto mayor	9
6.3 Madres gestantes o con niño en brazos	9
6.4 Personas con Discapacidad	10
6.5 Grupos Étnicos Minoritarios	14
7. Protocolo por Canales de Atención	14
7.1 Protocolo de Atención Presencial	14
7.2 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual	16
7.3 Protocolo Atención Telefónica	17
7.4 Protocolo Atención por Correspondencia	18
8. Protocolo de Atención para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas	19
9. Protocolo de Atención a Denuncias o actos de corrupción	19
10. Mecanismos de seguimiento y validación del protocolo de servicios	19



1. Definición de Servicio

De acuerdo con lo establecido por la Escuela Superior de la Administración Pública la definición más cercana al servicio público es:

Conjunto de actividades que desarrolla la entidad para sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos), con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de procedimientos previamente definidos. El servicio está llamado a prestarse no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos) acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos.

*La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de SERVICIO PÚBLICO, es decir, en términos **respetuosos, corteses y oportunos**, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente.*

Para el Ministerio de Defensa se establecen estos objetivos de servicio:

- Dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley, en temas relacionados con servicio al ciudadano.
- Garantizar la prestación del servicio bajo los parámetros establecidos en este documento.
- Garantizar el acceso a los derechos de la ciudadanía en general.
- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Sector Defensa.
- Estrechar los lazos de confianza con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés.

2. Definición de Ciudadano

El concepto de ciudadano, relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, está relacionado con los conceptos de consumidores, beneficiarios o usuarios en general. El término ciudadano hace referencia a personas naturales, que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos. Ciudadano es la persona a quien va dirigido el servicio y quien utiliza esos servicios ofrecidos por las entidades del Estado.

Además dentro de esta definición se incluye al ciudadano interno (servidor público) quien también demanda productos y servicios, bien sea como funcionario o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo.

3. Cultura de Servicio

Teniendo la claridad de lo que entendemos como ciudadanos, la prestación del Servicio en el Ministerio de Defensa se enmarca dentro de una cultura de servicio definida como: Son las pautas de comportamiento enfocadas a una efectiva experiencia de servicio, basándose en la mejora continua con transparencia, oportunidad, calidez y calidad, según lo establecido en los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Nuestra cultura de servicio cuenta con atributos, criterios de comportamiento, derechos y deberes, que son necesarios conocer y aplicar:

3.1 Atributos del Buen Servicio

- **Amable:** Ser respetuoso, gentil, agradable y servicial en la interacción con la ciudadanía.
- **Confiable:** Las respuestas deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Exactitud en la información que se le brinda a la ciudadanía.
- **Empático:** Comprender los sentimientos y emociones de otro individuo. Ponerse en el lugar de otro hará que entendamos sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Digno:** El servicio debe ofrecerse con calidad humana, porque los ciudadanos, sin excepción, merecen ser respetados.

- **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de las personas.
- **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y con las experiencias de servicio de la entidad. El funcionario debe ser creativo para dar al ciudadano diferentes alternativas y una experiencia de buen servicio.

3.2 Criterios de comportamiento

En el Ministerio de Defensa el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano o de los grupos de interés; debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Por tal motivo el servidor público debe tener en cuenta los siguientes criterios para una excelente atención:

- **Capacidad de escucha:** Elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. La empatía y la escucha activa minimizan las posibles reacciones negativas del usuario y permiten comprender con claridad las necesidades del usuario.
- **Actitud calmada, amigable:** Mantener una postura adecuada, un tono amable y cordial, evitando la agresividad verbal y corporal.
- **Exactitud en la información:** Permite garantizar la calidad de los servicios, la transparencia y equidad.
- **Respeto, gentileza y sinceridad:** Dar importancia y consideración al ciudadano, permitiendo que exprese de manera completa sus necesidades, sin interrumpirlo.
- **Conciencia del usuario:** Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí” demuestran que se comprenden su situación.
- **Dar alternativas de solución:** De acuerdo con las circunstancias ofrecer alternativas, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- **Caridad y sencillez:** Evitar el uso de términos técnicos de difícil comprensión para el usuario, así como de normas que él desconoce, como primera respuesta. Explicar de manera sencilla y clara los procedimientos que se deben seguir.
- **Respuesta asertiva:** Responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, en el marco de las normas y principios que rigen el actuar del servidor público (Código de Integridad).
- **Lenguaje claro y apropiado:** Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar su significado. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc, dirigirse al ciudadano con “Señor” o “Señora” y evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Actuamos y dejamos huella brindando una experiencia positiva de servicio.

3.3 . Derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos: Carta de trato digno

3.3.1 Derechos de los ciudadanos

- Recibir el mismo trato sin ninguna discriminación por razones de religión, raza, sexo, origen nacional o familiar, opinión política, lengua.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos ma-

tores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

- Presentar peticiones de forma presencial, verbal, escrita y por cualquier medio electrónico disponible en el Ministerio, sin necesidad de apoderado, y obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en tiempos establecidos.
- Obtener información y orientación acerca de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, y a su buen nombre.
- Conocer, actualizar y rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Tener la garantía que el Ministerio cumple el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

3.3.2 Deberes de los ciudadanos

- Obrar conforme al principio de buena fe, cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos por el Ministerio, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
- Evitar realizar afirmaciones temerarias, entre otras conductas que dificulten o retrasen la normal prestación del servicio
- Tratar con respeto y consideración a los Servidores Públicos y/o colaboradores del Ministerio.
- Conocer los requisitos de los trámites, servicios que adelantará en el Ministerio y acatar la Constitución y las leyes.
- A conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio de Defensa Nacional.

3.3.3 Deberes de los servidores públicos sector Defensa

- Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- Todos los demás que señalen la Constitución Política, la ley y demás reglamentos.

4. Ciclo de Servicio

Las dependencias que ofrezcan trámites y servicios en el sector Defensa deben contar con el Ciclo de Servicio, el cual reúne los pasos para brindar un servicio eficiente y adecuado. De igual manera, el Gestor de Valor Público o el representante del Sistema de Gestión, de cada dependencia o institución, debe implementar los controles necesarios para que el Ciclo se cumpla efectivamente.

1. Contar con personal capacitado en temas de atención y servicio, aplicando las características definidas en la Cultura de Servicio y en general en todo el Protocolo de Servicio, establecido para cada canal y tipo de población atendida.
2. Disponer de información actualizada en el canal presencial (Página Web y canales telefónicos), disponible para consulta antes de la visita del usuario.
3. Contar con un punto, espacio u oficina identificada de atención al usuario.



4. Implementar herramientas de registro de atención y servicio, que permitan caracterizar a los usuarios y medir su satisfacción. Es necesario garantizar su funcionalidad y efectividad.
5. Identificar los desarrollos web institucionales para la adecuada atención al ciudadano, velando por su correcto funcionamiento.
6. Conocer y aplicar los deberes y derechos ciudadanos y exhibirlos en lugares visibles.
7. Dar cumplimiento al procedimiento de Atención y Gestión de PQRS publicado en la Suit VE o en la norma vigente, incluyendo no solo el canal presencial sino las PQRS presentadas de manera electrónica, verbal y telefónica.
8. Tener claridad de los trámites y servicios ofrecidos aplicando el concepto de lenguaje claro para la información entregada: normatividad, requisitos, canales, tiempos, población a la que está dirigido el trámite o servicio.
9. Realizar campañas de divulgación a través de diferentes canales de atención con base en los siguientes criterios:
 - Población
 - Necesidades de los usuarios
 - Objetivos de servicio identificados
10. Contar con oportunidades de mejora en el servicio (Estrategia de Servicio).

5. Canales de Atención

Los canales de atención son el medio a través del cual brindamos la atención y servicio a nuestros usuarios. Se clasifican en canales presenciales, telefónicos y electrónicos. Todos los canales cuentan con su respectivo protocolo de atención, que permite estandarizar la prestación del servicio. Para garantizar la calidad en la atención deben asignados a personal con vocación de servicio y ser permanentemente medidos.

A. Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa: Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Carrera 10 No. 27-51 Residencias Tequendama Torre Norte Piso 2 Oficina 212

Línea Gratuita Nacional 018000 913022.

Línea Directa en Bogotá (57+1) 2660295.

Conmutador (57+1) 3150111 – extensión 40246

Correo Electrónico: usuarios@mindefensa.gov.co

Radicación Electrónica de PQRS: Página web, sección Servicios al Ciudadano.

Chat Interactivo: Sala Atención y Orientación Ciudadana en la Página web, sección Servicios al Ciudadano.

Lunes a viernes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

B. Fuerza Militares y de Policía

Comando General de las Fuerzas Militares de Colombia

Carrera 54 N° 26 - 25 CAN

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Oficina Atención y Orientación al Ciudadano: Carrera 58 N° 44 B 18

Horario de Atención: 07:00 a 17:00 Horas de Lunes a Viernes

Línea de Atención Ciudadana: (57+1) 315 01 11 – 2224697

Email: atencionalciudadano@cghm.mil.co

Bogotá D.C.



Ejército Nacional

Carrera 54 N° 26- 25 CAN
Oficina de Atención al Ciudadano: Calle 53 N° 57-93
Lunes a Viernes de: 8:00am a 5:00 pm
Línea gratuita nacional: 018000111689
Líneas de atención: 57+1 2216336/2220950/4261499
Email: sac@buzonejercito.mil.co
Bogotá D.C

Armada Nacional

Calle 26 #69 - 76 Edificio Elemento - Torre Agua
Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano Armada de Colombia: Diagonal 40 A # 8-37 Edificio el
Diamante -
DINCOR PISO 8
Horario de Atención: lunes a viernes de 8 am - 4 pm
PBX: (57+1) 369 20 00 ext. 11112- 10506-10508
Línea Gratuita: 018000111380
Celular Institucional 3145952587
Código Postal: #111321 - 111321199
Email: ciudadano@armada.mil.co
Bogotá D.C.

Fuerza Aérea Colombiana

Avenida El Dorado Cra. 54 # 26 -25 CAN
Oficina Atención y orientación Ciudadana: Carrera 45 N°58 a 56 Barrio Nicolás de Federmán
Horario de atención: lunes a viernes de 07:30 am a 4:30 pm
Línea Gratuita: 018000115010
Líneas de Atención (57+1) 3159800 ext. 1282-1277
Email: atencionusuario@fac.mil.co
Bogotá D.C.

Policía Nacional

Carrera 59 N° 26-21 CAN
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm
Línea de Atención al Ciudadano - Bogotá D.C. (57+1) 5159370 - 5159814
Resto del país: 018000 910 112
Contactos en todo el país
E-mail: lineadirecta@policia.gov.co
Bogotá D.C.

NOTA: Consulte [aquí](#) los canales de atención al Ciudadano del Sector Defensa.

6. Protocolo de atención prioritaria o preferencial

Teniendo en cuenta la claridad de los canales de atención a continuación presentamos los diferentes protocolos para cada uno de ellos.

Los servicios se deben brindar de acuerdo con las características del Grupo Poblacional con el propósito de garantizar sus derechos, en cumplimiento al artículo 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.

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

Así mismo, y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, los servidores públicos responsables de la gestión de solicitudes ciudadanas, darán prioridad a las solicitudes de reconocimiento de un derecho fundamental, para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar con evidencias la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado o cuando se relacione con un interés superior al bienestar personal y que sea objeto de protección especial.

La Población de atención prioritaria o preferencial se clasifica en: Niños, Niñas y Adolescentes, Adultos Mayores, Madres Gestantes o con niño en brazos, Personas con discapacidad y Grupos étnicos minoritarios.

Tendrán prelación en el turno, tanto en mecanismos de atención como en resolución de PQR, a continuación conoceremos su **definición y respectivo protocolo de atención:**

6.1 Niños, Niñas y Adolescentes

El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006) incorporó en el artículo 3º, la definición de niño o niña: “Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años”.

- La atención a niños, niñas y adolescentes, tiene prelación sobre los demás usuarios.
- Hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud.
- En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros calificativos.
- Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

6.2 Adulto mayor

Un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez. Es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con 60 años de edad o más. Para su atención es necesario tener en cuenta:

- Una vez entran al punto de atención, el servidor público debe identificar su condición de atención preferencial y orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- Debe dar prelación en su atención.
- La atención se realiza por orden de llegada.

6.3 Madres gestantes o con niño en brazos:

La gestación es un proceso normal que implica una serie de cambios anatómicos, fisiológicos, psicológicos, este proceso puede llegar a ser significativo, lo que constituye una fuente importante de modificaciones favorables o desfavorables del cuerpo de la mujer. Igual que la restricción de movilidad al estar con un niño en brazos.

Para los dos anteriores tipos de población es necesario tener en cuenta estos criterios de atención:

- Una vez entran al punto de atención, el servidor público debe identificar su condición de atención preferencial y orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- Debe dar prelación en su atención.
- La atención se realiza por orden de llegada.

6.4 Persona con Discapacidad¹:

A continuación se comparte los protocolos de atención para las personas con Discapacidad, desarrollado por la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva (DCRI).

Definición de Discapacidad: La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

Categorías de Discapacidad

Acogiéndonos a la normatividad nacional más específicamente a la Resolución 113 del 31 de enero de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social se reconocen las siguientes categorías de discapacidad:

Discapacidad Física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011).

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

Discapacidad Auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad, como consecuencia, presenta diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011). Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

Discapacidad Visual: En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas, pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos

¹ Contenido desarrollado con la Asesoría Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva-Sistema de Gestión del Riesgo y Rehabilitación Integral-Fase de Inclusión – 2020.

accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

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

Discapacidad Intelectual: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico ocupacional y a independencia personal en la casa o en la comunidad (Amechan Psychiatric Asociación, 2014). Para lograr una Mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como el cuidado, interacción con el entorno y el desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

Discapacidad Psicosocial (Mental): Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, consideradas como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan u participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015^a).

Discapacidad Múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latín American & Cense International 2011).

Principios y Derechos de las personas con discapacidad

Según la Ley 1346 de 2009 (Julio 31) Por medio de la cual Colombia aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Es importante garantizar el cumplimiento de los principios que favorezcan, el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.

Los principios de la Convención son:

- La no discriminación.
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- La igualdad de oportunidades.
- La accesibilidad.
- La igualdad entre el hombre y la mujer.
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

“Las personas con discapacidad, por tanto, tienen los mismos derechos que cualquier otra persona, de los cuales es importante fortalecer y trabajar siempre por el cumplimiento de estos, tales como como la educación en igualdad con todos y todas, la vía independiente, la capacidad jurídica y la no discriminación”.

Con el fin de lograr el cumplimiento de los principios y derechos anteriormente expuestos, pueden tenerse en cuenta algunos aspectos que pueden ser relevantes en el protocolo de atención de personas con discapacidad por parte de los servidores públicos del Ministerio de Defensa Nacional, tales como:

- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad.
- En cualquier caso, siempre debemos esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado a partir de ese momento, escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos.
- En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

Protocolo Discapacidad física o motora:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

Protocolo Discapacidad auditiva

- No es necesario gritar, no le oírás. Puede incluso que consigamos el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre. Se debe procurar vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios.

Protocolo Discapacidad cognitiva o intelectual:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Si el ciudadano sufre de desmayos o convulsiones, tranquilice a los demás ciudadanos, avise al brigadista y disponga el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- Entregamos la información de manera sencilla y lenta.

- Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero. No ignoramos a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

Protocolo Discapacidad mental

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Si percibe agresión por parte del ciudadano, ínstelo de forma amigable a tomar asiento, siente a su lado y escuche su malestar, en ocasiones solo desea ser escuchado.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación. Evitamos discusiones.
- Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulta el nivel de expresión.

Protocolo Discapacidad Visual

- Hablarle mirando a su cara.
- Dirigirnos directamente a ella para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante.
- Utilizar un tono y volumen normales, evitando gritar o elevar la voz.
- Frente a palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”; es mejor términos más orientativos como “a tu izquierda”, “detrás de ti”
- Las palabras “ver” o “mirar” no son términos tabú, pues las personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Si en la conversación se hace referencia a un objeto, conducir su mano, previo aviso, hacia el mismo e indicarle de lo que se trata.
- Evitar interactuar con el perro-guía, no hablarle ni contactar físicamente con él.
- Al finalizar la conversación o si nos vamos, se lo debemos informar, ya que de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos allí. Proceder del mismo modo, si regresamos.
- Durante los desplazamientos y cambios de ubicación:
- No presuponer que necesita ayuda, aunque se la podemos ofrecer.
- Puede que dicha ayuda sea precisa de forma puntual y no continuada, en ese caso, atender sus propias indicaciones.
- Informarle de lo que nos vamos a ir encontrando en cada lugar al que vamos accediendo.
- Si la persona solicita o acepta nuestra ayuda:
- Colocarse delante de la persona ciega (a un paso más o menos), en el lado contrario al bastón en caso de que hubiera.
- Ofrecer nuestro brazo (sin tensión muscular) para que se agarre a él. Nos cogerá el brazo justo por encima del codo.
- Evitar colocarnos detrás de ella y agarrar su brazo o su bastón para empujarle hacia delante (es imprescindible)



dible que la persona con discapacidad visual sienta que tiene el control sobre la ayuda que está recibiendo).

- Evitar el estiramiento excesivo de su brazo y que tenga que separarlo demasiado de su cuerpo. Tiene que sentir cómodo su brazo y su codo ha de ir flexionado.
- Adaptar nuestro paso a su patrón de deambulación y a las características del lugar que transitamos.
- Si lleva perro guía, nuestra posición es el lado contrario al que ocupa el animal
- Al pasar por lugares estrechos o puertas:
- La forma correcta de indicárselo es colocaremos nuestro brazo-guía hacia atrás.
- La persona con discapacidad visual extenderá el brazo con que se sujeta para colocarse justo detrás
- Una vez pasada la puerta o estrechamiento, colocar nuestro brazo en la posición normal, lo que le indicará que ya puede volver a colocarse en la posición anterior.
- Si hay que subir o bajar escaleras, escalones o rampas:
- Anticiparle verbalmente el desnivel de que se trata
- Aproximarnos y detenernos brevemente al borde del escalón
- Subir primero y mantenerse todo el ascenso un escalón por delante de la persona guiada
- Al finalizar la subida o bajada, pararse brevemente antes de reanudar la marcha normal, para hacerle saber que las escaleras o escalón han terminado.
- En las escaleras mecánicas, es preferible que una vez situados al inicio de la escalera, le ayudemos a colocar su mano sobre el pasamano y que aborde ella sola la escalera. En este caso, iremos delante si la escalera es de bajada y detrás si es de subida.

6.5 Grupos Étnicos Minoritarios:

El término Etnia incluye los Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales y Pueblos Gitanos. Para su atención, es necesario tener en cuenta:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento

7. Protocolo por Canales de Atención

El Ministerio de Defensa Nacional cuenta con diferentes canales de atención presencial, electrónica, telefónica y de correspondencia. Para cada uno de ellos existen parámetros de utilización y servicio que es necesario implementar:

7.1 Protocolo de Atención Presencial

Es la atención que se brinda en un espacio físico establecido para ello, en el cual los ciudadanos interactúan con los servidores públicos para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia, presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, lo anterior relacionado con la misionalidad del Ministerio de Defensa.

Los Servidores Públicos que ubicados en los puntos atención presencial deben conocer la ubicación del Grupo Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa, así como los puntos de atención presencial, los baños públicos, las salidas de emergencia, puntos cercanos de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias, entre otra información de interés para los usuarios.

Las dependencias o entidades del sector Defensa que incluyan dentro de sus trámites, servicios u OPAS canales de forma presencial, deben contar con un punto, espacio u oficina dedicada a la atención para sus usuarios.

Criterios a tener en cuenta en los puntos de atención presencial:

- Contar con la identificación de un espacio, punto u oficina física que cumpla los requisitos mínimos de accesibilidad al usuario, en lo que a atención preferencial y aplicación de Protocolo de atención se refiere.
- Garantizar la atención presencial mínimo 8 horas al día.
- Contar con jornadas de atención continuas.
- Publicar y mantener actualizada la información de interés a través de carteleras institucionales.
- Atención a PQRS de forma verbal, presencial o telefónica.
- Habilitar Buzón de Sugerencia en cada punto, espacio u oficina
- Contar con personal capacitado en temas atención y servicio, que empaticen frente a las necesidades del usuario (capacitación permanente).

Antes de iniciar nuestra labor de servicio, debemos prestar atención a detalles esenciales que permitirán tener un momento de verdad positivo con el usuario, que refleje la imagen institucional:

Presentación del puesto de trabajo:

Nuestro puesto de trabajo debe mantenerse ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde con los lineamientos de orden y aseo, que establece el área de Salud Seguridad y Salud en el trabajo.

Evitar colocar publicidad u otros elementos ajenos a la Entidad en el sitio asignado para el servicio al ciudadano.

Disponer de los elementos cotidianos de trabajo suficientes de manera que no generen interrupciones durante la prestación del servicio.

No consumir alimentos, bebidas o mantener utensilios de comida en la ventanilla de atención, así como no se puede escuchar música, ver videos o usar audífonos u otros elementos distractores, que generen una barrera de comunicación durante el servicio al ciudadano.

Constantemente validar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

Presentación Personal:

La imagen personal está estrechamente relacionada con la imagen institucional, no sólo es la imagen del servidor público, sino es la imagen del Ministerio de Defensa.

Si utilizamos algún distintivo institucional como uniforme, chaleco o carné, debemos hacerlo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el ciudadano. Para quienes no usen uniforme se debe utilizar ropa casual de oficina, no están permitidos la ropa deportiva o informal como jeans rotos o desteñidos, tenis, camisetas con inclinaciones deportivas, musicales o culturales, entre otros.

Asegurémonos que nuestro cabello y uñas estén siempre limpios y bien presentados.

Para las mujeres, el maquillaje y accesorios deben destacarse por la sencillez y discreción.

En general el atuendo debe ser casual y discreto.

Atención por Buzón de Sugerencias:

Mediante el buzón de sugerencias, nuestros usuarios pueden presentar sus sugerencias en los puntos de atención presencial, correo postal y sede electrónica, con el fin de analizar y tramitar su viabilidad. Es necesario que el personal designado para la gestión y tratamiento de este canal, siga las instrucciones impartidas a través del Procedimiento de atención y gestión de PQRS publicado en la SUIT VE o en la normatividad vigente.

7.2 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual

La atención electrónica o virtual integra los canales de servicio que se prestan a través del correo electrónico, página web, chat interactivo y las aplicaciones móviles Mindefensa y Trámites y Servicios.

Correo Electrónico:

- Revisar la funcionalidad del correo electrónico asignado. Si no funciona reportar de inmediato al área de soporte de la Oficina Asesora de Sistemas del Ministerio.
- Al recibir una solicitud, verificar que la solicitud que sea de competencia del Ministerio; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Para dar respuesta al ciudadano se debe redactar un mensaje en tercera persona, teniendo en cuenta que quien responde no el servidor público, sino el Ministerio, tenga en cuenta que esa contestación es una declaración institucional. Debe ser un mensaje conciso y preciso, redactado con oraciones cortas y párrafos concretos. Evitar el uso de frases en mayúsculas, negrillas o signos de exclamación.
- Tener en cuenta que se debe dar respuesta a cada una de las preguntas del usuario. Si es preciso, se debe anexar documentos requeridos o que permitan complementar las respuestas, que sean de fácil consulta, y que no excedan el tamaño del correo electrónico institucional establecido. Consulte a la Oficina Asesora de Sistemas para confirmar la capacidad del correo.
- La respuesta debe incluir una firma de que quien está dando respuesta, de acuerdo con el formato institucional que incluye: nombre, grado, cargo, dependencia, dirección, teléfono, correo electrónico y logo del Ministerio de Defensa, para que en caso de otro requerimiento o solicitud de mayor información el usuario se pueda contactarlo.
- Recuerde implementar los lineamientos de imagen institucional para el correo electrónico (firma, logo, sin fondo) suministrado por la Dirección de Comunicación Sectorial.
- Cada servidor público es responsable del uso adecuado de las cuentas de correo institucionales asignadas, así como de la información que se envía a través de ellas, razón por la cual no debe permitir acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al Ministerio ni a las partes interesadas.
- Los correos se deben imprimir cuando sea estrictamente necesario.

Chat Interactivo :

El Chat Interactivo es un Canal de comunicación virtual, a través del cual los usuarios pueden obtener orientación directa con el Gestor de la sala a la cual se haya comunicado.

Funciona en un horario de atención de lunes a viernes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m. (Hora Colombiana), contando con (cinco) 5 salas de orientación de acuerdo al tema de consulta (Prestaciones Sociales, Archivo General, Talento Humano, Tribunal Médico Laboral y Atención y Orientación Ciudadana).

De acuerdo a las instrucciones impartidas por la Secretaría General - Grupo de Atención y Orientación Ciudadana a través del Instructivo Canales de Atención - Unidad de Gestión General publicado en la Suite VE, en la sección CANAL ELECTRÓNICO – CHAT INTERACTIVO, inicialmente, se hace necesario que los Coordinadores o Jefes de Oficina de cada dependencia, asignen dos personas responsables para la atención de este canal, tanto titular como suplente de la Sala de Chat de su dependencia, quienes a través de la plataforma SGDEA interactuarán con la ciudadanía, con el fin de informarles y orientarlos al qué hacer diario su dependencia.

Estas personas deberán contar con vocación de servicio, conocer el qué hacer diario de su Grupo o dependencia, además deberán contar con capacitación en cuanto a la funcionalidad del Chat Interactivo y las mejoras implementadas a este canal en la vigencia 2019. Además de capacitación en temas de servicio al ciudadano. De no contar con estas capacitaciones, debe solicitarla al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

A continuación se registran las siguientes instrucciones para el Gestor Titular y Suplente en cuanto a la correcta atención a través de este canal se refiere:

1. Conocer e implementar las instrucciones brindadas en el MANUAL USO MENSAJERÍA INSTANTANEA, documento que recopila el uso de la herramienta.
2. Utilizar el PROTOCOLO GENERAL CHAT INTERACTIVO, mientras mantenga una conversación virtual, con el fin de estandarizar el lenguaje y atención a través de este canal.
3. Conocer las INSTRUCCIONES USO DE CHAT: En este documento se encuentran establecidas las pautas a seguir por parte de los usuarios y la ciudadanía, para el uso de este canal.
4. Conocer los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL CHAT: Este documento recopila las condiciones de uso del canal en el Portal Web de Mindefensa.
5. Dar estricto cumplimiento al horario de atención a través de este canal de Lunes a viernes en el horario de 3:00 a 4:00 pm.

Las instrucciones anteriormente indicadas se encuentran en documentos que serán socializados y enviados a los correos electrónicos de los Gestores Titulares y Suplentes, documentos que deberán encontrarse en una carpeta electrónica, listos para su utilización y consulta

Es necesario aclarar que como parte de la labor de seguimiento a este canal, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana realizará pruebas de funcionamiento a la Sala de Chat de esta dependencia, con el fin de validar la correcta implementación del protocolo de atención de Chat, conectividad dentro del horario establecido, uso de las nuevas funcionalidades de la herramienta, conversación, entre otras.

Página Web – Sección Servicios al Ciudadano:

En la www.mindefensa.gov.co esta sección **Servicios al Ciudadano** la cual cuenta con temas de interés para nuestros usuarios, entre ellos, la presentación y consulta de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS).

Es responsabilidad de cada una de las dependencias del Ministerio realizar continuamente la actualización de la información publicada en la página web, tanto en esta sección como las demás secciones, así como la validación del funcionamiento de los aplicativos de cara a los usuarios externos.

Aplicaciones móviles Mindefensa y Trámites y Servicios:

Estas APP o aplicaciones móviles pueden ser descargadas por los usuarios de la UGG a través de las tiendas virtuales tanto del sistema operativo ANDROID como IOS, estas aplicaciones están directamente relacionadas con la funcionalidad de los servicios en línea, radicación de PQRS y la información actualizada en la Página web.

7.3 Protocolo Atención Telefónica

La atención telefónica se brinda a través de las líneas institucionales de cada dependencia, los conmutadores o el call center. Le permite a los usuarios y a los grupos de interés interactuar en tiempo real con los servidores públicos, quienes resolverán sus dudas de manera inmediata.

Para brindar una atención telefónica de calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Revisar el correcto funcionamiento del computador, teléfono, diadema y que los documentos, para brindar la atención, estén disponibles.
- En el cambio de cada turno, tanto la persona que entrega como la que recibe, debe conocer las novedades del servicio.
- Debe contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Al contestar la llamada, saludar así: “Buenos días/tardes. Está comunicado con *nombre de la dependencia*. Soy *nombre del servidor público*. ¿En qué puedo servirle?”.
- Evitar tutear al usuario o usar las frases: “es qué puedo ayudarle” o “en qué puedo colaborarle”. Tener en cuenta que somos servidores públicos, nuestra función es SERVIR.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del Ministerio, así como de la dependencia responsable, el nombre del servidor público que podría resolver el tema, número telefónico, extensión y correo electrónico para contactarlo.
- El lenguaje y vocalización: utilizar palabras adecuadas, pronunciarlas claramente; respirar con calma para que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- Espere, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido (call center), así la solicitud no sea de competencia del servidor que responde la llamada.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el nombre de la dependencia, entidad y número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si la consulta amerita dejar 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.
- 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.

7.4 Protocolo Atención por Correspondencia:

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Actualmente contamos con diferentes puntos de radicación los cuales son gestionados con personal tercerizado. Los lineamientos para la gestión de correspondencia es emitida por el área de Gestión Documental para lo cual cuenta con la publicación en la SUIT VE de los documentos: Procedimiento Gestión de Correspondencia código GAP-023 e Instructivo Radicación de Documentos.

A continuación se detallan algunas características importantes para este protocolo de correspondencia:

- Remitir las comunicaciones que lleguen por parte de los usuarios externos a los correos electrónicos de las dependencias que no cuentan con punto de radicación, al correo:

comunicacioneselectronicas.ugg@mindefensa.gov.co

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor”, “Señora”
- Reciba los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir.
- Destape el sobre, verifique el contenido y los anexos, siguiendo las normas de gestión documental.
- Asigne un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto.
- Orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registre todas las solicitudes recibidas por cualquiera de los canales de servicio descritos en este protocolo, en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo vigente, la fecha y hora de recibo.
- Si el documento recibido es físico, evite cubrir o alterar el texto del documento con etiqueta de registro de correspondencia.

8. Protocolo Atención para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas

A través del Procedimiento Atención y Gestión de PQRSC en la UGG, publicado en la SUIT VE código GS-P-002, y demás normatividad interna vigente, se establecen los lineamientos a seguir por parte todas las dependencias con respecto a la gestión, tratamiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas que se reciben en la Unidad de Gestión General, a través del Sistema de Información electrónica establecido. Los lineamientos establecidos para este tema, los emite el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, quienes a través de solicitud de los líderes de las dependencias, realizan capacitación frente al procedimiento y manejo del Sistema de Información Electrónica asignado.

9. Protocolo Atención por denuncias o actos de corrupción

Las denuncias por actos de corrupción, fraude y prácticas prohibidas se recibirán a través del correo electrónico lineadelhonor@mindefensa.gov.co y la Línea Telefónica 163 denominada “LINEA DEL HONOR” que se dispone para la recepción de las denuncias por actos de corrupción con el fin de estimular y facilitar la participación ciudadana en el seguimiento al estricto cumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones generales exigibles a los servidores públicos, contenidos en los artículos 34 y 35 de la Ley; la Ley 190 de 1995, ampliada por la Ley 1474 de 2011, y particulares para los miembros de la Fuerzas Pública, establecidos en la Ley 1015 de 2006, la Ley 1862 de 2017 y demás normas que regulen la materia. En este marco, dar aplicación al principio ético del derecho administrativo, como es la “moralidad administrativa”, que adquiere el estatus constitucional de principio rector de la función administrativa en virtud del artículo 209 de la Constitución Política y que es desarrollado por el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 artículos 3 y 4 de la Ley 489 de 1998; el seguimiento y control de los actos de corrupción en el MINDEFENSA, están a cargo de la Oficina de Control Interno Sectorial.

10. Mecanismos de seguimiento y validación del protocolo de servicios

La implementación efectiva del protocolo de servicio, se evalúa parcialmente en la encuesta de satisfacción al usuario publicada en la SUIT VE. Por lo tanto es responsabilidad de los gestores internos de gerencia y líderes de servicio al ciudadano de las dependencias de la Unidad de Gestión General, realizar autocontroles semestrales que permitan valorar el conocimiento y aplicación de cada uno de los puntos establecidos en este protocolo, en cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Protocolo de **servicio** al ciudadano



La seguridad
es de todos

Mindefensa