


Comisión Nacional del Servicio Civil   <b>CNSC</b> <small>IGUALDAD..MERITO Y.OPORTUNIDAD</small>	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 0 de 22

## INTRODUCCION

La Comisión Nacional del Servicio Civil, en su plan estratégico 2015-2018, formuló como Objetivo Estratégico No. 6: *"Fortalecer y aumentar la capacidad de gestión institucional de la Comisión Nacional del Servicio Civil"*. Aunado a esto, para lograr dicho objetivo se estableció como Meta No. 3, la siguiente: *"Diseñar e implementar dos instrumentos de medición para evaluar el impacto de los procesos de selección en la gestión de las Entidades y en la satisfacción de los ciudadanos"*.

Bajo estos lineamientos, el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, se enmarca como una de las tareas primigenias que debe emprender la CNSC, con el fin de establecer un mecanismo adecuado de acercamiento que facilite la interactividad, pronta respuesta de las consultas elevadas por los usuarios y medición de impacto de las gestiones realizadas por la Entidad.


Por esta razón, el Manual de Atención al Ciudadano(a) de la CNSC es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye pautas sobre la forma adecuada de dirigirse al (a) ciudadano(a) del servicio, llámese ciudadano(a) o entidad pública; el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de las quejas y reclamos al interior de la CNSC., circunstancia por la cual, el servicio de atención al público requiere de un grupo humano cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos(a).

Lo anterior, como quiera que la condición de los usuarios destinatarios de los servicios de la CNSC, son en su mayoría Entidades Públicas, servidores públicos o ciudadanos con expectativas de acceder a la carrera administrativa producto de un proceso de selección en aplicación del principio constitucional del mérito.

Estas circunstancias demandan que la atención brindada por la CNSC sea exigente desde el punto de vista de la información a suministrar y de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe liderar esta importante labor, ello en aras de fortalecer y aumentar la capacidad institucional de la Comisión Nacional.

Por tanto, el servicio de atención al ciudadano debe ser prestado de la mejor forma, buscando que quien acuda a la CNSC sea atendido con amabilidad, respeto y calidad, de forma que quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud, al tiempo que permita medir el impacto de los procesos de selección adelantados por la Entidad.

Conforme a lo expuesto, con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano(a) actualmente implementados en la Entidad, esto para que los

Comisión Nacional del Servicio Civil   <b>CNSC</b> <small>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</small>	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 1 de 22

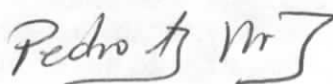
servidores y contratistas que atiendan a los usuarios de la CNSC de manera permanente o esporádica, lo hagan bajo las mismas pautas y derroteros, propendiendo por inculcar en el grupo humano de la CNSC la convicción en el desarrollo de una labor que contribuya, no solo al alcance de las metas institucionales, sino también a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción de la labor que cumple la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Este instrumento pretende convertirse en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la CNSC, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano(a), está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el (a) ciudadano(a).

Para la consecución de la meta enunciada, el presente documento contará con una adecuada socialización entre los demás servidores públicos y contratistas de la CNSC, en tanto es una obligación institucional mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) que nos permita *“convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre”*.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tendera a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la CNSC en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión y de manera central establece las características de la atención que debe brindarse en la CNSC y un componente de evaluación del impacto de los procesos de selección en la gestión de las Entidades.

Este Manual pretende ser una herramienta instructiva y de fácil comprensión por parte de los servidores públicos y de los ciudadanos en general, con base en los cuales los destinatarios de los servicios que presta la CNSC, puedan recibir y exigir un trato y atención digna con la calidad esperada, además de dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano(a), especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012.




**PEDRO ARTURO RODRÍGUEZ TOBO**  
Presidente (e)

Comisión Nacional del Servicio Civil   <b>CNSC</b> <small>IGUALDAD..MÉRITO Y.OPORTUNIDAD</small>	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		<b>Página</b> 2 de 22

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DICCIONARIO CONCEPTUAL	3
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE	4
5.	POLITICAS DE OPERACIÓN	4
6.	DESARROLLO	5
7.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	5
8.	IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	7
9.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
10.	PROTOCOLO PARA ATENCION PERSONALIZADA	8
11.	PROTOCOLO PARA LA ATENCION TELEFONICA	9
12.	PROTOCOLO PARA LA ATENCION VIRTUAL	9
13.	PROTOCOLO DE LLEGADA DEL CIUDADANO	10
14.	PROTOCOLO PARA LOS SERVIDORES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL PQR Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	10
	14.1 PRESENTACIÓN PERSONAL:	10
	14.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	11
15.	ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	11
16.	EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	13
17.	EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFONICA	13
18.	PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE CASOS ESPECIALES	14
19.	TRAMITE PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	15
20.	TRAMITES DEL DERECHO DE PETICION PQR	15
21.	RETROALIMENTACION FINAL CON EL CIUDADANO	¡Error! Marcador no definido.
22.	NIVEL DE SATISFACCION DEL CIUDADANO	16

*End*

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p><b>CNSC</b></p> <p>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> G-AU-001</p>
		<p><b>Versión:</b> 3.0</p>
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>
		<p>Página 3 de 22</p>

## 1. OBJETIVO

Con la implementación del presente Manual, la CNSC pretende ofrecer una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que los ciudadanos y ciudadanas tienen de nuestra entidad, siendo una muestra de coherencia y confiabilidad; igualmente presenta la ventaja de convertir los puntos generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio en cualquier momento. A este propósito, tenemos que ponerle pasión, voluntad y mucho empeño para satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos.

## 2. ALCANCE

El manual de atención al ciudadano, está dirigido a los servidores y contratistas de la CNSC, el cual da a conocer algunas técnicas o guías que se deben tener para brindar una mejor atención a los ciudadanos y servidores de las entidades públicas, que acuden a la CNSC, con el fin de obtener información referente al acceso y la permanencia en la carrera administrativa, así como temas y actuaciones ante la posible vulneración de derechos de carrera.

## 3. DICCIONARIO CONCEPTUAL

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **ATENCIÓN TELFÓNICA:** Es el medio de comunicación a través del cual se brinda información de manera oportuna al ciudadano de acuerdo a su petición, queja o reclamo.
- **CALIDAD:** Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.
- **CARRERA ADMINISTRATIVA:** es un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer; estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público de acuerdo al mérito.
- **CHAT:** Interacción en línea en tiempo real entre el ciudadano y el servidor público, referentes a temas concernientes a la entidad. Comunicación a través de la cual el usuario obtiene información en el momento que realiza una consulta, de manera oportuna y eficaz.
- **CIUDADANO:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.
- **CONSULTA:** es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** La Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

*CS*

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p><b>CNSC</b></p> <p><small>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</small></p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> G-AU-001</p>
		<p><b>Versión:</b> 3.0</p>
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>
		<p>Página 4 de 22</p>

- **MANUAL:** Documento que compendia los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento, el cual es utilizado generalmente por un usuario
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** guía que contiene la orientación básica para facilitar la gestión del servidor en el proceso de atención a los ciudadanos.
- **QUEJA:** Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su inconformidad con la CNSC, o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **RECLAMO:** Es la expresión verbal o escrita de insatisfacción, mediante la cual un ciudadano exige a una entidad la corrección de una situación, frente a la prestación o deficiencia de un servicio, relacionado con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **SERVICIO:** Es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el ciudadano y el servidor público; conforme a los procesos y procedimientos previamente establecidos, los cuales buscan la satisfacción del peticionario.
- **SERVIDOR PUBLICO:** La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento
- **SUGERENCIAS:** Son Propuestas que presentan los ciudadanos que tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio prestado.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser externo, es decir, ajeno a la Entidad, e interno cuando está vinculado directamente con la misma.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE


- Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011
- Resolución 2281 de 2013 "Por la cual se conforma el Grupo de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Orientación Ciudadano de la Comisión Nacional del Servicio Civil".
- Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- Documento CONPES No. 3527 de 2014

#### 5. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Todas las personas que acuden a las instalaciones de la CNSC, deben ser registradas por el guarda de seguridad.

*CNSC*



	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 5 de 22

- El ciudadano mientras permanezca en nuestras instalaciones deberá portar el sticker suministrado, el cual será devuelto al retirarse de la CNSC.
- El ciudadano deberá ser acompañado por el personal de vigilancia hasta la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano.
- La persona será atendida en orden de llegada, teniendo prelación las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos acompañados de niños, personas en condición de discapacidad y el adulto mayor.
- Sin excepción los ciudadanos atendidos de manera personalizada o telefónica deben ser registrados en el aplicativo de atención al ciudadano.
- Los servidores de la recepción, el Grupo de Atención al Ciudadano, al igual que el equipo de vigilancia deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos, siguiendo lo establecido en el protocolo de atención que hace parte integral del presente manual.
- A todas las personas que visiten nuestras instalaciones en busca de información se les debe practicar la encuesta de satisfacción.
- El Coordinador (a) del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano levantará los informes mensuales y trimestrales que consolidan la información sobre peticiones, quejas y reclamos de atención al ciudadano.
- El Coordinador (a) del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano en coordinación con Profesional encargado del Talento Humano (DAC) deberá realizar el cronograma de capacitación constante de temas relacionados con la atención al Ciudadano.

## 6. DESARROLLO

- **CONCEPTO SERVICIO AL CIUDADANO** Múltiples definiciones existen en torno a la noción "servicio al ciudadano" sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente<sup>1</sup>, con independencia que se trate de política de servicio al cliente empresariales, del sector salud o del sector público en general.

Por lo anterior, la CNSC debe garantizar que la atención al ciudadano, sea brindada teniendo en cuenta los atributos del buen servicio, mediante parámetros de calidad, logrando así la satisfacción del servicio prestado.

Para la CNSC, el ciudadano es el eje principal de la gestión misional, puesto que cada persona que acude a la Comisión y es atendida adecuadamente, se convierte un multiplicador de esa percepción positiva.


## 7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

*Cu*

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 6 de 22

Los atributos del buen servicio de la CNSC, relacionados a continuación, se encuentran orientados a la prestación de un servicio con CALIDAD.

- **CONFIABLE**  
Que la información suministrada por los servidores otorgue al ciudadano credibilidad sobre las actuaciones de la CNSC, la cual debe ser suministrada con exactitud, calidad, transparencia y equidad.
- **AMABLE**  
Brindar una atención respetuosa, gentil y sincera, de manera igualitaria a todos los ciudadanos que acuden a la CNSC, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos acompañados de niños, personas en condición de discapacidad y el adulto mayor.
- **DIGNO**  
Que el servicio sea prestado con respeto, responsabilidad y seriedad a cada persona.
- **EFFECTIVO**  
Que la atención brindada coherentemente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **OPORTUNO**  
Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **ACTUAL**  
La información suministrada debe responder a normas y procedimientos vigentes.
- **ADAPTABLE**  
La atención al ciudadano debe adaptarse a las necesidades del usuario sin salirse de los procedimientos establecidos.
- **SOLIDARIO:**  
El servidor público de la CNSC, deberá ponerse en el lugar del ciudadano para atender su requerimiento, de manera solidaria sin perder su objetividad.
- **RESPONSABLE:**  
En cumplimiento con las funciones del servidor público, estará comprometido con su trabajo.
- **TRANSPARENCIA**

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p><b>CNSC</b></p> <p>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> G-AU-001</p>
		<p><b>Versión:</b> 3.0</p>
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>
		<p>Página 7 de 22</p>

Garantizar que todas las acciones institucionales y de los servidores públicos se ajusten a la ética, a las normas y a los procedimientos administrativos de la CNSC.

▪ **TRABAJO EN EQUIPO**

Lograr la cooperación de todos los servidores públicos de la CNSC utilizando los procedimientos, técnicas y estrategias definidas por la entidad para conseguir los objetivos propuestos en la atención y Orientación al Ciudadano.

**8. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

El grupo de atención al PQR y Orientación al Ciudadano, así como los demás servidores públicos de la CNSC deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad al ciudadano.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se eleva el nivel de satisfacción del ciudadano y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento continuo.

Es importante, que todos los servidores públicos de la CNSC, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar y potenciar habilidades como:

- ✓ AUTOCONTROL
- ✓ CREATIVIDAD
- ✓ AMABILIDAD
- ✓ CORTESÍA
- ✓ SENSIBILIDAD
- ✓ COMPRENSIÓN
- ✓ TOLERANCIA
- ✓ PACIENCIA
- ✓ DINAMISMO
- ✓ RAZONAMIENTO
- ✓ CAPACIDAD PARA ESCUCHAR
- ✓ Fluidez verbal


Debemos tener en cuenta, que con el producto del proceso de atención al ciudadano, se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y expectativas del ciudadano, para que a partir de dicha información, se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejora en el servicio.

**9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Comisión Nacional del Servicio Civil creo y conformo el Grupo de Atención a PQR y Orientación al

*Enc*



<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p><b>CNSC</b></p> <p>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> G-AU-001</p>
		<p><b>Versión:</b> 3.0</p>
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>
		<p><b>Página</b> 8 de 22</p>

Ciudadano mediante Resolución 2281 de 2013, encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión. Por lo anterior se ha realizado mejoras al aplicativo PQR, contando a partir del 01 de septiembre de 2015 con una nueva herramienta con un nivel tecnológico más avanzado. Que facilita la comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

Razón por la cual la CNSC establece tres etapas de protocolo primordiales en la atención del servicio:


- **INICIO:** El saludo es el primer acercamiento para abrir la comunicación con el ciudadano, es dar la bienvenida, hacerlo sentir importante para la CNSC.
- **DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN:** En esta etapa el servidor tiene la oportunidad de, escuchar al ciudadano, identificar su inquietud, le da manejo a la situación de manera objetiva y verifica su necesidad.
- **SOLUCION:** Aquí es donde el servidor una vez comprendida la petición, queja o reclamo, aclara la necesidad del ciudadano utilizando los procedimientos establecidos para este fin.

#### **10. PROTOCOLO PARA ATENCION PERSONALIZADA:**

Para ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que merece el ciudadano se debe tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento de su llegada.
- ✓ Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?", sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca en las instalaciones.
- ✓ Aprovechar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Garantizar la satisfacción del ciudadano; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Velar porque en que los últimos 30 segundos, se complete la entrega, un servicio satisfactorio y se finaliza con una despedida cordial.
- ✓ Finalizada la atención se registrara en el aplicativo dispuesto los datos del peticionario.
- ✓ De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria.

*Cms*

Comisión Nacional del Servicio Civil   <b>CNSC</b> IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 9 de 22

## 11. PROTOCOLO PARA LA ATENCION TELEFONICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

- ✓ Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va atender otra entrante, que ya regresa con él y al nuevo ciudadano, le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.
- ✓ Saludar a quien llama con la siguiente formula: "CNSC. Buenos días/tarde, habla (nombre y apellido)... ¿en qué le puedo ayudar?"
- ✓ Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con la persona.
- ✓ Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Antes de finalizar la llamada se registrara en el aplicativo dispuesto los datos del peticionario.


## 12. PROTOCOLO PARA LA ATENCION VIRTUAL

**Conforme al capítulo IV**, de la Ley 1437 de 2011, sobre la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo y con la modernización del estado Colombiano, la CNSC, puso a disposición de los ciudadanos dos mecanismos de atención virtual el servicio de CHAT, y uso del aplicativo PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos), herramientas que permiten un acercamiento de los ciudadanos con la CNSC.

Poniendo en desarrollo estos canales virtuales se hace necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones a fin de garantizar la comunicación con los ciudadanos:

- ✓ Conserve la imagen institucional
- ✓ Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación para el ciudadano.
- ✓ En este ambiente se debe propender por garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso quienes requieran de un trato especial.
- ✓ Los textos deben ser cortos y claros para no saturar al interlocutor
- ✓ Debemos usar un lenguaje sencillo y concreto, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana, velando porque el ciudadano comprenda nuestras respuestas de acuerdo a lo solicitado.
- ✓ Hablar siempre en nombre de la Institución.
- ✓ Es importante no vacilar, así daremos credibilidad a nuestro interlocutor.
- ✓ Mostrar al ciudadano lo importante que es para nosotros atender sus consultas.
- ✓ Es importante darle a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que puede realizar a través de la página, los cuales optimizan los tiempos de respuesta.

*ew*

Comisión Nacional del Servicio Civil   <b>CNSC</b> IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: G-AU-001
		Versión: 3.0
		Fecha: 11/12/2015
		Página 10 de 22

### 13. PROTOCOLO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CIUDADANO

El primer contacto con la CNSC la tiene el ciudadano con los vigilantes, quienes deberán ser siempre amables en su atención, evitando realizar preguntas innecesarias, y orientándolo rápidamente hacia la recepción; una vez entrevistado el ciudadano de acuerdo a su consulta, se direccionara con quien solicite o con el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, una vez se haya realizado el registro correspondiente.

En el evento que sea necesario efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás objetos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se deberá informar a estos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la CNSC.

- Dar saludo de bienvenida
- Efectuar la revisión de pertenencias si es necesario
- Dirigir al ciudadano hacia la recepción
- Indicar al ciudadano el sitio de registro
- Una vez registrado se direcciona hacia la dependencia solicitada o al Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso de desconfianza con relación al ciudadano.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales
- Entregarle al ciudadano el adhesivo con el que se identifica dentro de las instalaciones.
- Cuando el ciudadano se retire, se le recibe prontamente el adhesivo y sin excepción despedirse

### 14. PROTOCOLO PARA LOS SERVIDORES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL PQR Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO


Los servidores del Grupo de atención a PQR y Orientación al ciudadano, deberán seguir las siguientes pautas y reglas mínimas:

#### 14.1 PRESENTACIÓN PERSONAL:

La presentación personal de los servidores del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano de la CNSC debe ser sobria, discreta, dar sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Para generar confianza y tranquilidad en el ciudadano, los servidores públicos debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes muy pronunciados.

*Emp*

<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p><b>CNSC</b></p> <p>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> G-AU-001</p>
		<p><b>Versión:</b> 3.0</p>
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>
		<p><b>Página</b> 11 de 22</p>

- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción el carnet que los identifica como servidores de la CNSC.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el puesto de trabajo a la vista de la ciudadana.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba, en tal caso, esta ira siempre bien arreglada.


#### 14.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- La apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, por esta razón debemos mantenerlo limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que desarrollamos.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta -papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

#### 15. ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

En el proceso de atención al ciudadano de la CNSC, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Compresión


<p>Comisión Nacional del Servicio Civil</p>  <p><b>CNSC</b></p> <p><small>IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD</small></p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código:</b> G-AU-001</p>
		<p><b>Versión:</b> 3.0</p>
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>
		<p><b>Página</b> 12 de 22</p>

- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con el horario de atención al Ciudadano; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir a la persona que merece toda su atención y compromiso.
- Hable en tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aun en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presenta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No coma, ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor, respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

*CNSC*

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 13 de 22

Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

## **16. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

### **Evento 1**

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- ✓ Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

### **Evento 2**

Si la solicitud no puede ser resuelta por el Grupo de Atención al Ciudadano, se dirigirá a la persona idónea para resolver su inquietud, o si es un tema de Registro Público de Carrera Administrativa, telefónicamente se concretará una cita de atención.

Acto seguido se le indicará al Ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá.

## **17. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFONICA**

### **Evento 1**

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

- ✓ Explique la razón y dele un tiempo aproximado en el cual tendrá que esperar.
- ✓ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- ✓ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- ✓ Si la espera es de 1 a 3 minutos, dele la opción de escoger al ciudadano, esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamara.
- ✓ Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo prudencial y explique cómo va su gestión.

### **Evento 2**

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:



- ✓ Explique al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada.
- ✓ Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- ✓ Indique al servidor a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- ✓ El servidor que recibe la llamada debe abstenerse, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que no estén acorde con lo solicitado.
- ✓ Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- ✓ Termine la llamada adecuadamente.
- ✓ Resuma al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "Hay algo más en que pueda servirle"
- ✓ Agradezca al ciudadano colgar primero.
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

## **18. PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE CASOS ESPECIALES**

### **Protocolo para tratar ciudadanos inconformes**

Cuando usted deba tratar con un ciudadano exaltado, proceda a identificar cuál es su inconformidad, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar:

Estado anímico de ciudadano y tratamiento:


Inconforme con la respuesta a su solicitud, por considerar que es una injusticia, la entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- ✓ Cuando el grupo de atención a PQR y orientación al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente.
- ✓ Cuando termine, dígame que "entiende su situación", pero que esta no es responsabilidad de la CNSC, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- ✓ Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema al Coordinador del grupo, para que el finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

No satisfecho con la información suministrada, se aprecia confundido y solicita más explicaciones.

- ✓ Cuando el servidor del grupo de atención a PQR y orientación al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle

*Emp*

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 15 de 22

que "entiende su situación" y que esta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

## 19. TRAMITE PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A partir del día 01 de septiembre de 2015, se dispuso la nueva versión del aplicativo PQR, el cual permite al ciudadano (a) elegir el tipo y tema de la solicitud, permite adjuntar documento (s) en formato PDF, si lo requiere. Así mismo, permite realizar la petición, por parte de un (a) ciudadano (a) anónimo.

Como apoyo a la herramienta al Sistema, se implementaron las Guías de Manejo para usuarios internos y externos del aplicativo, las cuales se encuentran disponibles para su consulta tanto en la página de la CNSC, como en la Intranet de la CNSC.

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben tener en cuenta los plazos legales establecidos en la Constitución Política Nacional y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015.

### 19.1 BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS

- ✓ Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS vía internet desde cualquier sitio.
- ✓ Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRS en la jerarquía institucional, por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan.
- ✓ Posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.
- ✓ Muestra el número de solicitud asignado por el aplicativo del PQR y lo envía automáticamente al correo electrónico ingresado.

### 20. TRAMITES DEL DERECHO DE PETICION PQR

La Comisión Nacional del Servicio Civil, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, tendrá en cuenta los términos dispuesto en la norma para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Modalidad de petición	Días hábiles
Peticiones	15
Solicitud de Copias	10
Conceptos	30

## **21. NIVEL DE SATISFACCION DEL CIUDADANO**

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la CNSC debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntara:

Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.

Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.

Por la amabilidad y buen trato recibido.


Por la claridad en el alcance de las funciones de la CNSC.

Lo anterior permite, como ya se dijo, re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función de la CNSC.

El ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la CNSC e incrementando la credibilidad institucional.

*Cmo*

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> G-AU-001
		<b>Versión:</b> 3.0
		<b>Fecha:</b> 11/12/2015
		Página 17 de 22



## 22. BIBLIOGRAFIA

- Cartilla "si es posible quejarse adecuadamente". Veeduría Distrital. 2010.
- Cartilla "como tratar adecuadamente al Ciudadano(a)". 2010.
- Manual de Respeto al Ciudadano. IDU. 2008.
- Cartilla de Trámites y Servicios. Secretaria Distrital de Movilidad. 2008.
- Manual de Atención al ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
- Manual de Atención al Ciudadano. Policía Nacional de Colombia  
Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015

## 23. CONTROL DE MODIFICACIONES.

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificación Realizada</b>	<b>Solicitada por</b>
2.0	27/06/2014	Modificación y Actualización del documento por motivo de cambio de página web de la CNSC	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano.
3.0	11/12/2015	Modificación del contenido del documento.	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano.



Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Angela Nayibe Rosas Rosas <i>ARE</i></p> <p>Angela Marcela Acevedo Socha <i>AS</i></p> <p>Lida Constanza Arevalo S <i>CA</i></p> <p>Lizeth Paola Rey Perez <i>RP</i></p> <p>Paula Ximena Vanegas Bautista <i>PV</i></p> <p>Sharun Tatiana Terraza Robechi <i>TR</i></p> <p>Contratistas Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano</p> <p>Edilma Polania Zamora. Coordinador Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano</p>	 <p>Edilma Polania Zamora Coordinador Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano</p>	 <p>Mónica María Moreno B. Secretaria General Secretaria General</p>