	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

## INTRODUCCIÓN

Este Manual desarrolla principalmente la estrategia No. 6 **“Desarrollo de un sistema de gestión de soluciones integrales para el ciudadano y grupos de valor de la CNSC”**, la cual pretende a través de los distintos canales, interactuar de manera directa con usuarios y grupos de interés que utilizan los servicios y trámites brindados por la Entidad; estrategia que permite identificar las necesidades de los ciudadanos y la percepción del servicio. Es fundamental considerar la atención al ciudadano como un “sistema” que está conformado, por la ciudadanía, la entidad, los canales de información, oficina de atención, estándares de servicio y su interacción con los grupos de interés.


El Manual de Atención al Ciudadano comprende aspectos a tener en cuenta en la atención, tales como la forma adecuada de dirigirse a los usuarios destinatarios de los servicios de la CNSC, que son en su mayoría entidades públicas, servidores públicos o ciudadanos con expectativas de acceder a la carrera administrativa, por medio de un proceso de selección en aplicación del principio constitucional del mérito; es así que se convierte en la herramienta primordial que guía el desarrollo de las labores de los servidores de la Comisión, para que de manera idónea brinden respuesta, impartan el trámite correspondiente y ofrezcan solución a los requerimientos y consultas presentadas a través de los canales dispuestos para este fin.

Para el desarrollo del procedimiento de atención a solicitudes realizadas de manera presencial, telefónica y virtual al interior de la CNSC, se requiere de un Talento Humano suficiente y cualificado que conozca en forma detallada la estructura organizacional de la CNSC, su portafolio de servicios y el adecuado uso de los diferentes canales de atención.

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 realizar esta importante labor; ello en aras de brindar respuesta oportuna y eficiente a todos los grupos de valor, como también el fortalecer y aumentar la confianza e imagen institucional de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

La atención al ciudadano debe ser prestada de la mejor manera, buscando que quien acuda a la CNSC sea atendido con amabilidad, respeto, legalidad, racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia y calidad; con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su solicitud, garantizando el goce efectivo de sus derechos, respetando la diversidad étnica y cultural del país, como también considerando las condiciones específicas de sus usuarios, al tiempo que permita medir el impacto de los procesos de selección adelantados y demás labores misionales de la CNSC.


Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano actualmente implementados en la Entidad, esto para que los servidores que atiendan a los usuarios, lo hagan bajo las mismas pautas, principios y metodologías, propendiendo por inculcar en el Talento Humano la convicción en el desarrollo de una labor que contribuya, no

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código: M-AU-001</b>	<b>Versión: 6.0</b>	<b>Fecha: 25/08/2021</b>	<b>Página 1 de 29</b>


solo al alcance de las metas institucionales, sino también a prestar un excelente servicio y a cumplir la misión constitucional del mérito encomendada a la Comisión Nacional del Servicio Civil.

El manual de atención al ciudadano incluye los lineamientos que garantizan una adecuada prestación del servicio, fundamentado en normas legales de obligatoria observancia para quienes tienen contacto con los usuarios. Además, determina la importancia de implementar periódicamente, mecanismos de evaluación que permitan retroalimentar los procedimientos como instrumento de mejora de la gestión.

**FRÍDOLE BALLÉN DUQUE**  
Presidente

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código: M-AU-001</b>	<b>Versión: 6.0</b>	<b>Fecha: 25/08/2021</b>	<b>Página 1 de 29</b>

INTRODUCCIÓN.....	1
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. CONCEPTO SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
4. DICCIONARIO CONCEPTUAL.....	4
5. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	6
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	7
7. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DEL BUEN SERVICIO.....	8
8. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	10
9. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	11
10 DESARROLLO.....	11
10.1 CANALES DE ATENCIÓN.....	12
10.1.1 CANAL PRESENCIAL.....	12
10.1.2 CANAL TELEFÓNICO.....	12
10.1.3 CANAL VIRTUAL.....	12
10.2 GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
10.3 PROTOCOLO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CIUDADANO.....	17
10.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	18
10.4.1 SITUACIONES QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	19
10.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	19
10.5.1 SITUACIONES QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	20
10.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL.....	21
10.6.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL – CHAT Y REDES SOCIALES.....	22
10.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUSIVO ...	22
10.7.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	23
10.7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.....	26
10.7.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.....	27
10.7.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A SECTORES LGBTIQ+.....	27
10.7.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS.....	28
10.7.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE VICTIMAS.....	29
10.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS ALTERADAS.....	29
10.9 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	30
11 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	30
12 BIBLIOGRAFÍA.....	31
13 CONTROL DE MODIFICACIONES.....	32

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

## 1. OBJETIVO

La CNSC mediante la actualización del Manual de Atención al Ciudadano, pretende ofrecer un instructivo para consolidar el desarrollo misional, brindando sus servicios a la ciudadanía y grupos de interés, bajo las premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad, a través de los canales de atención, dispuestos para tal fin.

## 2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a los servidores públicos de la CNSC, el cual sirve como guía en la interacción con los usuarios y grupos de interés que acuden a la Entidad, con el fin de obtener información referente a las funciones que de manera invariable están asociadas a administración y vigilancia de la carrera administrativa en Colombia.

## 3. CONCEPTO SERVICIO AL CIUDADANO


Es el conjunto de actividades realizadas por los servidores públicos de la CNSC, con la participación ciudadana y grupos de valor, quienes a través de un ejercicio correlacionado y de comunicación, se presta un servicio apropiado, el cual debe reflejar el cumplimiento de los atributos de oportunidad, accesibilidad y eficacia frente a los servicios que presta la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Por lo anterior, la CNSC debe garantizar que la atención ciudadana, se enmarque dentro de los principios institucionales del buen servicio, mediante parámetros de calidad, logrando así la satisfacción del servicio prestado.


Para la CNSC, el ciudadano y los grupos de valor, son el eje principal de la gestión misional, dado que una buena prestación del servicio, implica necesariamente la generación de agentes multiplicadores de esa percepción positiva.

## 4. DICCIONARIO CONCEPTUAL

- ✓ **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran asesoría, orientación y acompañamiento de la CNSC.
- ✓ **Atención telefónica:** Es el medio de comunicación a través del cual se brinda información de manera oportuna al ciudadano, utilizando los principios de calidad orientados a la satisfacción del servicio.
- ✓ **Calidad:** Es el grado en el que un servicio cumple los objetivos propuestos por la CNSC, con el fin de satisfacer a los ciudadanos.
- ✓ **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.
- ✓ **Chat:** Interacción en línea entre el ciudadano y el servidor público, referente a temas concernientes a la entidad, a través de la cual el usuario obtiene información en el momento que realiza una consulta, de manera oportuna y eficaz.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29


- ✓ **Ciudadano/usuario:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.
- ✓ **Competencia:** Atribución que legitima a una autoridad u órgano para el conocimiento o resolución de un asunto.
- ✓ **Consulta:** Es la solicitud escrita o verbal encaminada a conocer la doctrina o interpretación jurídica general de las normas por parte de la CNSC sobre el alcance y/o contenido de las normas de carrera administrativa.
- ✓ **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”.
- ✓ **Entidad:** Organización con o sin personería jurídica creada por una norma expresa que le confiere mandato para ejercer funciones otorgándole competencias y atribuciones.
- ✓ **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.
- ✓ **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- ✓ **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 la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con la prestación del servicio y desarrollo de las funciones a cargo de la CNSC, y/o las actuaciones de sus servidores. Las quejas pueden dar lugar a acciones de mejora continua.
- ✓ **Reclamo:** Es una exigencia que realiza un ciudadano por ausencia, irregular o mala prestación de un servicio después de que la entidad lo ha prestado o por una obligación incumplida, a cargo de la Comisión.
- ✓ **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 público:** 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.
- ✓ **Solicitud:** Manifestación expresa hecha por un ciudadano, en el que requiere la intervención de una entidad frente a los temas de su competencia.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

- ✓ **Sugerencia:** Es una proposición, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Comisión.
- ✓ **Ventanilla única:** Formulario donde se gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE


<b>Constitución Política de Colombia de 1991</b>	<p><b>Artículo 2:</b> Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.</p> <p><b>Artículo 23:</b> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p><b>Artículo 74:</b> Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.</p> <p><b>Artículo 125:</b> Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los de trabajadores oficiales y los demás que determine la ley.</p> <p><b>Artículo 130:</b> Habrá una Comisión Nacional del Servicio Civil responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las que tengan carácter especial.</p> <p><b>Artículo 209:</b> La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p>
Ley 734 de 2002	<p>Deberes. Son deberes de todo servidor público</p> <p><b>Numeral 19:</b> “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.”</p> <p><b>Numeral 34:</b> “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”</p>
Ley 962 de 2005	<p>“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”</p>
Ley 1437 de 2011	<p>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</p>
Ley 1474 de 2011	<p>“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”</p>
Ley 1712 de 2014	<p>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</p>
Ley 1755 de 2015-	<p>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de</p>

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> M-AU-001	<b>Versión:</b> 6.0	<b>Fecha:</b> 25/08/2021	<b>Página</b> 1 de 29

	Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
Decreto 1083 de 2015	“Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
Decreto 648 de 2017	“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.”
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”.
Documento CONPES 3975 del 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.
Decreto 620 del 2020	“Las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el desarrollo de sus funciones.”
Resolución 1519 y sus Anexos del 2020	“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Todas las personas que acuden a las instalaciones de la CNSC, deben ser registradas en el aplicativo dispuesto por la compañía de vigilancia y seguridad privada.
- ✓ El ciudadano durante la permanencia en las instalaciones deberá portar el sticker suministrado por el personal de seguridad al momento de su ingreso, el cual será devuelto a dicho personal, en el momento de retirarse de la CNSC.
- ✓ El ciudadano deberá ser acompañado por el personal de vigilancia hasta la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano, donde se le prestará la atención requerida.
- ✓ La persona será atendida en orden de llegada teniendo en cuenta el turno asignado, así mismo tendrán 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 PQR, modulo atención al ciudadano.
- ✓ Los servidores de la recepción y los integrantes del 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 personalizada que hace parte integral del presente procedimiento.
- ✓ A todas las personas que visiten nuestras instalaciones en busca de información se les solicitará que, de manera voluntaria, respondan una encuesta de satisfacción. El Coordinador del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano presentará informes mensuales y trimestrales que consolidan la información sobre el





	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> M-AU-001	<b>Versión:</b> 6.0	<b>Fecha:</b> 25/08/2021	<b>Página</b> 1 de 29

comportamiento de las solicitudes presentadas a través de los canales dispuestos por la CNSC.


- ✓ El Coordinador del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, solicitara al Área de Talento Humano, el cumplimiento al plan de capacitación en temas relacionados con la atención al Ciudadano.
- ✓ Las peticiones se resolverán o contestarán en los términos legales generales de conformidad con la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 24 de 1992, Ley 5 de 1992 y el Acuerdo 370 de 2020, el que lo modifique o adicione, según sea el caso.
- ✓ Las solicitudes deben ser presentadas a través de los canales establecidos por la CNSC.
- ✓ Con el fin de dar respuesta estándar a los ciudadanos, se revisará en primera medida los criterios unificados emanados de la Sala Plena de Comisionados.
- ✓ Las respuestas a las solicitudes anónimas y las peticiones con dirección errada, serán publicadas en el sitio web de la Comisión.
- ✓ En caso de contingencia, donde las solicitudes desborden la capacidad institucional, se dará respuesta masiva o se publicarán avisos informativos.

## 7. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DEL BUEN SERVICIO


La CNSC viene adoptando en sus guías institucionales de Atención al Ciudadano los principios que se relacionan a continuación:


<b>PRINCIPIOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Ciudadanía como razón de ser 	La función pública de la CNSC, sus procedimientos y actuaciones administrativas están encaminados a un adecuado servicio al ciudadano, que busca acceder al empleo público, a través del sistema de mérito; al igual que la inscripción, actualización y cancelación en el Registro Público de Carrera Administrativa.
Respeto 	El buen trato tanto de los servidores de la CNSC a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores de la CNSC, garantizando la pulcritud y respeto en esa interrelación.
Transparencia 	Práctica de gestión pública que promueve el acceso a la información, visibilidad de los canales de atención, rendición de cuentas e informes periódicos, integralidad e incorruptibilidad de los servidores de la CNSC encargados de atender a ciudadanos y usuarios.
Participación 	Reconocimiento de los derechos de los ciudadanos que acceden a requerimientos o trámites ante la CNSC, la cual como Institución desarrolla y pone en práctica la "Carta de trato Digno al Ciudadano".



	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código: M-AU-001</b>	<b>Versión: 6.0</b>	<b>Fecha: 25/08/2021</b>	<b>Página 1 de 29</b>


<p>Equidad</p> 	<p>Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen la misma oportunidad de acceder a los canales, procedimientos o acciones administrativas ante la CNSC. Existe el reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación del ciudadano.</p>
<p>Diversidad</p> 	<p>Respetar las diferencias, reconociendo lo heterogéneo de la ciudadanía y usuarios, con protección plena de sus derechos.</p>
<p>Identidad</p> 	<p>Reconocer y respetar el derecho al libre desarrollo de la personalidad del ciudadano, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.</p>
<p>Titularidad y efectividad de los derechos</p> 	<p>La CNSC adopta las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de sus usuarios, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.</p>
<p>Coordinación, cooperación y articulación</p> 	<p>Todas las instancias que interactúan en la atención del ciudadano de la CNSC, deberán comunicarse e interactuar para dar respuesta oportuna y de calidad al ciudadano que les ha requerido.</p>
<p>Cobertura</p> 	<p>La CNSC en su labor constitucional de acceso al empleo público por el sistema de mérito e inscripción en carrera administrativa, es el garante de atención a la ciudadanía en todos sus canales de información para todo el territorio de nuestro país, sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.</p>
<p>Inclusión</p> 	<p>Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía usuaria de la CNSC como sujetos de deberes y derechos de los trámites que cursen ante esta Entidad, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.</p>
<p>Innovación</p> 	<p>Mejoramiento continuo del servicio por parte de la CNSC, aprovechando los diferentes desarrollos tecnológicos que expandan y modernicen los canales de atención a la ciudadanía.</p>
<p>Oportunidad</p> 	<p>Responder con legalidad y en los términos establecidos las necesidades y requerimientos de la ciudadanía y usuarios de la CNSC.</p>

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código: M-AU-001</b>	<b>Versión: 6.0</b>	<b>Fecha: 25/08/2021</b>	<b>Página 1 de 29</b>


<p>Caracterización de los ciudadanos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como elemento fundamental en la elaboración del Manual de Atención al Ciudadano, la CNSC ha venido identificando y caracterizando los ciudadanos y grupos de valor, junto con los temas de mayor interés; agrupándolos según atributos o variables similares que permiten:</li> <li>✓ Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.</li> <li>✓ Establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención dispuestos por la Entidad.</li> <li>✓ Fortalecer la estrategia de comunicación e información para la ciudadanía.</li> <li>✓ Fortalecer la confianza de los ciudadanos en la Entidad.</li> </ul>
--	---

## 8. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los ciudadanos cuentan con unos derechos y deberes ante las autoridades, los cuales son:

<b>DERECHOS DE LOS CIUDADANOS</b>	
<p>Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.</p> <p>Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a cero (0) costo, de los respectivos documentos.</p> <p>Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.</p> <p>Obtener respuesta a los requerimientos presentados de manera telefónica, presencial y por los medios virtuales dispuestos por la CNSC; Dentro del término establecido.</p> <p>Recibir atención personalizada y telefónica durante más de cuarenta y cinco (45) horas a la semana.</p> <p>Interactuar a través del CHAT durante más de cuarenta y cinco (45) horas a la semana.</p> <p>Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.</p> <p>Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</p> <p>Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.</p>	

<b>DEBERES DE LOS CIUDADANOS</b>
----------------------------------

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.

Mantener el debido respeto a las reglas establecidas por la CNSC.

Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad

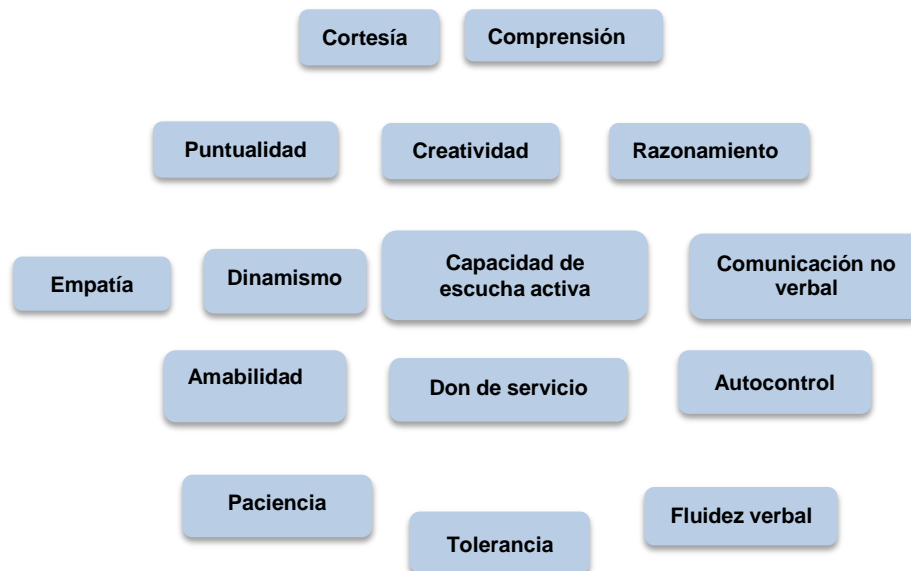
Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada



## 9. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO


El Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, así como los demás servidores públicos de la CNSC, deben tener claridad sobre la importancia de prestar un servicio de calidad al ciudadano y a los diferentes grupos de valor, el cual se logra cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los principios anteriormente descritos, se eleva el nivel de satisfacción del usuario y se adoptan medidas para el mejoramiento continuo.

Por lo anterior, es importante que todos los servidores públicos de la CNSC, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, desarrollando y potencializando habilidades como:



Desarrollando el procedimiento de atención al ciudadano y teniendo en cuenta el análisis de los informes de gestión, la CNSC conoce sobre las necesidades, temas de consulta frecuente, población y expectativas de los ciudadanos y de los diferentes grupos de valor, para que, a partir de dicha información, se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejora en el servicio.

## 10 DESARROLLO

 <b>CNSC</b> COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Igualdad, Mérito y Oportunidad	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> M-AU-001	<b>Versión:</b> 6.0	<b>Fecha:</b> 25/08/2021	<b>Página</b> 1 de 29

## 10.1 CANALES DE ATENCIÓN

La CNSC dispone del siguiente conjunto de canales oficiales para la recepción de solicitudes de los ciudadanos:

### 10.1.1 CANAL PRESENCIAL

Es el canal que corresponde al contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas. El sitio brindará todas las facilidades pertinentes para el acceso a los ciudadanos


Está integrado por los siguientes puntos de atención:

<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO</b>
Sede Principal de la CNSC	Carrera 16 No. 96 - 64, Piso 7 Bogotá D.C	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Agendamiento de citas para atención presencial.	Ingrese a: <a href="https://www.cnsc.gov.co/">https://www.cnsc.gov.co/</a> haga clic en el banner "Atención al Ciudadano" y elegir la opción "Agendamiento de citas para atención presencial" o ingrese por medio del link <a href="http://gestion.cnsc.gov.co/encuestas/index.php/392645?lang=es">http://gestion.cnsc.gov.co/encuestas/index.php/392645?lang=es</a> Seleccione la opción de registro y diligencie todos los datos requeridos. Reserve su cita para realizar su trámite, en el horario de atención de lunes a viernes, de 7:30 am a 5:00 pm. Recibirá en su correo electrónico la confirmación de la cita.	


### 10.1.2 CANAL TELEFÓNICO







Corresponde al canal dispuesto para la interacción telefónica entre la ciudadanía y los servidores y contratistas de la CNSC

<b>NOMBRE</b>	<b>CONTACTOS</b>	<b>HORARIO</b>
MITEL. 	Contact Center 57 (1) 3259700 FAX 3259713 Línea nacional 01900 3311011  Llamada <span style="float: right;">web</span> <a href="https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/llamada-telefónica-por-la-web">https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/llamada-telefónica-por-la-web</a>	Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

### 10.1.3 CANAL VIRTUAL

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> M-AU-001	<b>Versión:</b> 6.0	<b>Fecha:</b> 25/08/2021	<b>Página</b> 1 de 29

<b>Canal oficial</b>	<b>Descripción del canal</b>
Ventanilla única 	En la Ventanilla Única los ciudadanos podrán presentar los PQR y realizar trámites, a través de la siguiente ruta: <a href="http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/">http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/</a>
Correo electrónico institucional 	<a href="mailto:atencionalciudadano@cnsc.gov.co">atencionalciudadano@cnsc.gov.co</a> En él los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes y adjuntar documentos con relación a su requerimiento, radicación en el sistema de gestión documental ORFEO.
Chat 	Es una herramienta de interacción entre los ciudadanos y la CNSC, en donde en tiempo real pueden recibir respuesta a sus inquietudes, registrando la cuenta a través de la siguiente ruta: <a href="https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/chat">https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/chat</a> Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernesde 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Redes sociales 	Twitter <a href="https://twitter.com/CNSCColombia?lang=es">https://twitter.com/CNSCColombia?lang=es</a> Facebook <a href="https://www.facebook.com/CNSCColombia/">https://www.facebook.com/CNSCColombia/</a>


## 10.2 GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Comisión Nacional del Servicio Civil creó y conformó el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, mediante la Resolución 2281 de 2013, encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con la misión institucional.


En cumplimiento del mismo precepto, a partir del 01 de noviembre de 2019 comenzó a funcionar la herramienta denominada “Ventanilla Única”, formulario donde se gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, el cual reemplazó al aplicativo PQR.

El servicio a la ciudadanía será prestado de manera presencial, telefónica y virtual, por parte del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, en jornada continua de lunes a viernes desde las 7:30 a.m. hasta las 5:00 p.m.

Por tanto, la CNSC, establece las siguientes reglas y condiciones generales para la prestación del servicio al ciudadano:

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

<b>ASPECTO</b>	<b>LINEAMIENTO</b>
<p data-bbox="207 380 496 415">Presentación personal</p> 	<p data-bbox="527 380 1354 583">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 deben honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.</p> <p data-bbox="527 617 1354 716">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.</p> <p data-bbox="527 716 1354 783">Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos o camisetas de equipos deportivos</p> <p data-bbox="527 783 1354 850">Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en caso de usar corbata, debe mantenerse ajustada al cuello.</p> <p data-bbox="527 850 1029 886">La ropa debe estar limpia y planchada.</p> <p data-bbox="527 886 1170 921">De lunes a jueves no se debe usar jeans, ni tenis.</p> <p data-bbox="527 921 1354 989">Usar siempre sin excepción el carnet que los identifica como servidores de la CNSC en un lugar visible.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="578 1020 1354 1152">✓ Las personas del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, deberán usar la prenda de vestir institucional asignada como parte de la imagen corporativa de la Entidad.</li> <li data-bbox="578 1152 1354 1220">✓ Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.</li> <li data-bbox="578 1220 1354 1287">✓ El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.</li> <li data-bbox="578 1287 1354 1354">✓ Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el puesto de trabajo a la vista de la ciudadanía.</li> <li data-bbox="578 1354 1354 1421">✓ Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba, en tal caso, esta ira siempre bien arreglada.</li> </ul>

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### Escucha Activa



La actitud de escucha activa, es una habilidad que facilita el proceso de comunicación y los servidores que atienden directamente al ciudadano deben tener en cuenta los aspectos que a continuación se relacionan:


- ✓ Deje hablar primero al ciudadano.
- ✓ Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud del ciudadano.
- ✓ Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, objetos llamativos, revistas, etc.).
- ✓ Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- ✓ Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.
- ✓ Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

### Presentación de los puestos de trabajo




La apariencia de los espacios físicos donde se atiende a la ciudadanía, tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario, por lo que los puestos de trabajo asignados a los servidores del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, deben cumplir con los estándares que se relacionan a continuación:


- ✓ Mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que desarrollamos, para esto resulta conveniente
- ✓ llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.


	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.</li> <li>✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.</li> <li>✓ No se debe consumir, ni mantener a la vista del ciudadano comidas y bebidas en los puestos de trabajo.</li> <li>✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo de gestión.</li> <li>✓ Los elementos de papelería como esferos, libretas, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
--	---

<p style="text-align: center;">Aspectos generales para todos los canales de atención.</p> 	<p>En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación 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.</li> <li>✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir a la persona que merece toda su atención y compromiso.</li> <li>✓ 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 aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.</li> <li>✓ Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación.</li> <li>✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.</li> <li>✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando. La actitud y disposición es percibida a partir de la postura y el tono de voz.</li> <li>✓ Responda al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.</li> </ul>
---	--



	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.</li> <li>✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.</li> <li>✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.</li> <li>✓ No coma, ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo.</li> <li>✓ No lance juicios de valor, respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones; ponerse en el lugar del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Horarios de atención al ciudadano</p> 	<p>Para el ciudadano es fundamental que se respeten los horarios establecidos por la CNSC, por tanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tenga en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a las instalaciones de la CNSC.</li> <li>✓ Se debe llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.</li> </ul>


### 10.3 PROTOCOLO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CIUDADANO

El primer contacto con la CNSC lo tiene el ciudadano con los vigilantes, quienes deberán ser siempre amables en su atención, registrándolo, entregándole el sticker y turno de atención, teniendo en cuenta la prelación u orden de llegada y dirigiéndolo con quien solicite o con el Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, según sea el caso.

En el evento que sea necesario efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás objetos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos y 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.

Por lo anterior, la empresa de vigilancia y seguridad privada debe tener en cuenta:

- ✓ Dar saludo de bienvenida
- ✓ Efectuar la revisión de pertenencias si es necesario
- ✓ Indicar al ciudadano el sitio de registro.
- ✓ Realizar el registro solicitando un documento de identificación para validar los datos personales e imprimir el sticker.
- ✓ Entregarle al ciudadano el adhesivo con el que se identificará dentro de las instalaciones, recordándole que debe devolverlo al retirarse de la CNSC.
- ✓ Una vez registrado, se direcciona hacia la dependencia solicitada o al Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.


	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

- ✓ Cuando sea direccionado al Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, se debe hacer entrega del turno que le corresponde, teniendo en cuenta cuando se trate de un turno preferencial.
- ✓ Cuando el ciudadano se retire de las instalaciones de la CNSC, se le recibe prontamente el adhesivo y sin excepción se despide cordialmente.

#### **10.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Para ofrecer a los usuarios un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que merece el ciudadano, se deben 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, utilizando 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.
- ✓ Mantener una postura y actitud adecuada, ya que el lenguaje corporal puede revelar tanta o más información que las palabras.
- ✓ En caso que no se encuentre el compañero del módulo que le corresponde atender al ciudadano, el asesor que se encuentre disponible debe llamar al ciudadano para que se acerque a su puesto de trabajo y brindarle la atención.
- ✓ Solicitar al ciudadano la entrega del turno que le brindaron en recepción.
- ✓ 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.
- ✓ Verificar que la entrega de la información haya sido completa.
- ✓ Finalizada la atención, se registrará en el aplicativo dispuesto los datos del peticionario.
- ✓ De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria.
- ✓ Brindar una despedida cordial al ciudadano.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### **10.4.1 SITUACIONES QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

#### **Situación 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”.


#### **Situación 2.**

Si la solicitud no puede ser resuelta por el Grupo de Atención A PQR y Orientación al Ciudadano, se dirigirá a la persona idónea para resolver la inquietud, si se trata de una consulta/concepto se le indicará que debe registrarla mediante la Ventanilla Única o en el punto de radicación.

### **10.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Mediante la atención telefónica, se debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono, por tanto, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

- ✓ Revisar que las herramientas como computador, agente de contact center MITEL, la diadema y el aplicativo PQR de registro estén disponibles para la atención.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que se deba consultar o en su defecto transferir una llamada.
- ✓ Procurar contestar el teléfono antes del tercer timbre, evitando así que el sistema lo asuma como una llamada abandonada.
- ✓ Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “CNSC. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?”
- ✓ Dedicarse exclusivamente a la atención del ciudadano, no interrumpirlo, ni hablar con sus compañeros mientras conversa con la persona.
- ✓ Hablar con nitidez, buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Al finalizar la consulta se debe invitar al ciudadano a contestar la encuesta de satisfacción con la siguiente fórmula “A continuación lo invito, a responder nuestra

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

- ✓ Encuesta de satisfacción” y se despide “Gracias por comunicarse con la CNSC. Que tenga buen día/buena tarde”.
- ✓ Tipificar la llamada en el aplicativo MITEL, de acuerdo al tema de consulta, antes de que finalice el tiempo administrativo.
- ✓ Registrar en el aplicativo PQR, módulo Atención al ciudadano los datos del petionario y tema de consulta.

### **10.5.1 SITUACIONES QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

#### **Situación 1**

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

Explicar la razón e indicar un tiempo aproximado durante el cual tendrá que esperar.

Pedir permiso antes de hacerlo esperar.

Al volver a tomar la llamada diga: “Gracias por su espera en línea”.


Si la espera es de 1 a 5 minutos, dele la opción de escoger al ciudadano, de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 5 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará una vez tenga la respuesta a la consulta.

Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo y explique cómo va su gestión.

#### **Situación 2**




Si se ve en la necesidad de transferir la llamada, tenga en cuenta:

- ✓ Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- ✓ Explicar al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada.
- ✓ Indicar al servidor a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto, evitando así que el ciudadano deba repetir cualquier dato.
- ✓ 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.
- ✓ En ningún caso se debe transferir una llamada directamente, sin tener la seguridad que van a atender al ciudadano.
- ✓ Resumir al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele “¿Le puedo ayudar en algo más?”

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29


## 10.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN 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 los siguientes mecanismos de atención virtual:

Canal oficial		Descripción del canal
1	Ventanilla única 	<a href="http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/">http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/</a>
2	Correo electrónico institucional 	<a href="mailto:atencionalciudadano@cnsc.gov.co">atencionalciudadano@cnsc.gov.co</a>
3	Chat 	<a href="http://204.199.73.232/customerchat/">http://204.199.73.232/customerchat/</a>

Habilitados estos canales es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Conservar la imagen institucional.
- ✓ Utilizar tipografía con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación para el ciudadano.
- ✓ Garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso aquellos que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ Usar un lenguaje claro, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana, velando porque el ciudadano comprenda las respuestas de acuerdo a lo solicitado.
- ✓ Revisar puntuación, ortografía y redacción.
- ✓ Redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas, emoticones, caritas, símbolos, ni signos de admiración.
- ✓ Hablar siempre en nombre de la Institución.
- ✓ Es importante darle a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que puede realizar a través de los canales dispuestos.
- ✓ Garantizar que todos los requerimientos interpuestos a través del correo institucional sean radicados en el Sistema de Gestión Documental en el menor tiempo posible.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### **10.6.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL – CHAT Y REDES SOCIALES.**


- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de comenzar la atención (computador, acceso a internet, claves de acceso).
- ✓ Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.
- ✓ Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Al iniciar la atención, enviar el siguiente texto: “Buen día/Buena Tarde, bienvenido al chat de la CNSC. ¿En qué le puedo colaborar?”
- ✓ Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- ✓ Generar armonía y cordialidad en la escritura que presente con cada ciudadano.
- ✓ Utilizar textos cortos y claros para no saturar al interlocutor.
- ✓ No usar mayúsculas ya que un texto escrito solo en mayúsculas equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
- ✓ En caso que deba comunicarse con otra área para dar respuesta indicarle al ciudadano: “Por favor espere en línea, voy a validar la información, en un momento regreso con usted”.
- ✓ Evitar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación y el sistema finalice la sesión por inactividad.
- ✓ Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- ✓ Sí el ciudadano solicita copia de la transcripción, el servidor hará uso de la herramienta MITEL para enviar la conversación al correo electrónico registrado por el usuario.
- ✓ Al finalizar la asesoría, enviar el siguiente texto: “Con gusto, gracias por comunicarse a través del chat de la CNSC”

### **10.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUSIVO**

En procura de satisfacer y garantizar los derechos de los ciudadanos y grupos de interés, la CNSC presenta los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, brindándoles de la mejor manera los servicios o trámites suministrados por la Entidad.


Por ningún motivo, los servidores de la CNSC pueden rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; haciendo uso de las pautas con enfoque diferencial en la prestación del servicio.

El Grupo de Atención a PQR y Orientación al ciudadano, brindará atención preferencial a las mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, adultos acompañados de niños, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y personas de talla baja, teniendo en cuenta el turno asignado por orden de llegada.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### 10.7.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD


EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Discapacitado</li> <li>× Incapacitadas</li> <li>× Deficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con Discapacidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Paralítico</li> <li>× Minusválido</li> <li>× Lisiado</li> <li>× Inválido</li> <li>× Cojo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia</li> <li>✓ Persona con movilidad reducida</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Ciego</li> <li>× Invidente</li> <li>× No vidente</li> <li>× Semividente</li> <li>× Corto de vista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con discapacidad visual o persona ciega</li> <li>✓ Persona con baja visión</li> <li>✓ Persona con deficiencia visual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Sordo</li> <li>× Sordomudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con discapacidad auditiva o persona sorda</li> <li>✓ <i>(Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son mudas)</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Defecto de nacimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Discapacidad Congénita</li> <li>✓ Persona con discapacidad congénita</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Retardado mental</li> <li>× Retardado</li> <li>× Mongólico</li> <li>× Bobo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con discapacidad intelectual o cognitiva</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Enano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con discapacidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Mudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona no verbal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Neurótico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con neurosis Esquizofrénico o psiquiátrico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Demente</li> <li>× Enfermo mental</li> <li>× Loco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con discapacidad psicosocial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Epiléptico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona con epilepsia</li> </ul>

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29


**Pautas generales:**


- ✓ Cuando ingrese una persona con discapacidad, la empresa de vigilancia y seguridad privada del edificio deberá informar dicha novedad al Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.
- ✓ El servidor del Grupo a quien corresponda la atención se responsabilizará del acompañamiento y atención prioritaria del ciudadano.
- ✓ Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- ✓ Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista.
- ✓ Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma


A continuación, se presentan indicaciones para la atención de esta población de acuerdo a la clase de discapacidad presentada:


<b>Clase de discapacidad</b>	<b>Lineamientos a seguir</b>
<p>Discapacidad visual</p> 	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano dispone de un módulo de autoservicio dotado de un computador el cual tiene instalado el software JAWS para ciegos y cuenta con ajuste del zoom para las imágenes en caso de que sea una persona con baja visión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hablar y prestar atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión identificando de donde proviene la voz y la dirección de su mirada.</li> <li>✓ Una vez en contacto con la persona, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar, evitando caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geográficamente en el espacio.</li> <li>✓ Si el ciudadano está acompañado de su perro guía, camine al lado opuesto de él, no lo distraiga ni lo alimente, describa el lugar y en adelante hable en tono moderado.</li> <li>✓ Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, de ser necesario leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos no haga comentarios a menos que se los pidan expresamente.</li> </ul>



	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si por algún motivo debe retirarse del puesto, debe informarle al ciudadano antes de dejarlo solo.</li> <li>✓ Al finalizar la atención se utiliza el protocolo de despedida y se acompaña hasta la salida.</li> </ul>
<p>Discapacidad física o motora</p> 	<p>Con la finalidad de darle la mejor atención a las personas que presentan esta clase de discapacidad, los servidores del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano, tendrán en cuenta las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estar atento de que las personas que usan muletas, caminador, bastón o sillas de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano, evite cambiarlas de lugar sin antes advertir al ciudadano que lo va a hacer.</li> <li>✓ Adecuar el espacio de atención de manera que pueda establecer contacto visual con el ciudadano, en la medida de lo posible procurando por su comodidad.</li> <li>✓ Cuando el ciudadano solicite ser acompañado, camine despacio a su lado con precaución.</li> <li>✓ Si se presenta una emergencia y en caso de evacuación, el ciudadano con discapacidad física o motora deberá ser cargado en brazos, sacándolo del edificio por las escaleras hasta el punto de encuentro.</li> <li>✓ Al finalizar la atención se utiliza el protocolo de despedida y se acompaña hasta la salida.</li> </ul>
<p>Discapacidad cognitiva</p> 	<p>Cuando ingrese a las instalaciones de la CNSC un ciudadano con discapacidad cognitiva, los servidores tendrán en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suministrar la información requerida utilizando un lenguaje claro, dar instrucciones cortas y ejemplos para facilitar la comunicación y escuchar con paciencia y amabilidad.</li> <li>✓ Validar que la persona comprendió la información suministrada.</li> <li>✓ Evitar comentarios o entrar en discusión sobre temas que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano.</li> <li>✓ Al finalizar la atención se utiliza el protocolo de despedida y se acompaña hasta la salida.</li> </ul>


	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

<p data-bbox="269 384 444 447">Discapacidad auditiva</p> 	<p data-bbox="490 384 1385 447">Cuando la atención sea para un ciudadano con discapacidad auditiva, tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="537 485 1192 516">✓ Mantener contacto visual con la persona sorda.</li> <li data-bbox="537 520 1385 646">✓ Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, debe dirigir su mirada exclusivamente al ciudadano al que se le brindará la atención. Para que la comunicación fluya utilice frases cortas y precisas al darle indicaciones al intérprete.</li> <li data-bbox="537 651 1385 747">✓ Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.</li> <li data-bbox="537 751 1175 783">✓ Si el canal comunicativo es el español escrito:</li> <li data-bbox="537 787 1019 819">✓ Escriba frases cortas y concretas.</li> <li data-bbox="537 823 1045 854">✓ Escriba en lenguaje claro y sencillo.</li> <li data-bbox="537 858 1385 1119">✓ Si el canal comunicativo es lengua de señas, a través del Centro de Relevos se otorga telefonía accesible para personas sordas permitiendo a esta población, acceder a la información y a las comunicaciones, disponiendo del Servicio de Interpretación en línea SIEL, facilitando la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio, poniendo a disposición un intérprete. En ese caso siga los pasos descritos a continuación: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="548 1157 1385 1215">a. Ingresar al icono del Centro de Relevos dispuesto en la página web de la CNSC.</li> <li data-bbox="548 1220 1370 1251">b. Seleccione la opción Servicio de interpretación en línea SIEL</li> <li data-bbox="548 1255 1149 1287">c. Luego dar clic en el botón “Ingresa a SIEL”</li> <li data-bbox="548 1291 1252 1323">d. A continuación, dar clic en iniciar chat/Ingrese aquí</li> <li data-bbox="548 1327 948 1358">e. Escoger el servicio “2SIEL”</li> <li data-bbox="548 1362 1385 1421">f. Disponga el computador para que el ciudadano ingrese nombre de usuario y contraseña</li> <li data-bbox="548 1425 1149 1457">g. Finalmente dar clic en el botón Iniciar Chat</li> </ul> </li> </ul>
--	---

### 10.7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

Son las personas que se caracterizan por ser de una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza, por tal motivo se les dificulta el acceso a espacios físicos; No obstante, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Es importante evitar reacciones fuertes y notorias respecto a la talla baja del ciudadano.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### **10.7.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS**


Teniendo en cuenta las políticas de operación establecidas en el presente documento, en la CNSC, los adultos mayores y las mujeres embarazadas contarán con una atención preferencial, asumiendo los siguientes lineamientos:

- ✓ Asignar turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada.
- ✓ No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a estos ciudadanos.
- ✓ Puntualizar el tema de consulta para que se genere una respuesta confiable y precisa, asegurando la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Escuchar al ciudadano con respeto, consideración y actitud de acompañamiento.

### **10.7.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A SECTORES LGBTIQ+**

Los servidores de la CNSC deben acatar en su totalidad las consideraciones implementadas en la carta de trato digno al usuario, publicada en la página web y en la oficina de Atención al Ciudadano, garantizando el derecho que tiene toda persona a definir su identidad sexual, teniendo en cuenta las siguientes pautas fundadas en los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

- ✓ Tener en cuenta que la identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino ella misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión siempre que no vulnere los derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- ✓ No hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- ✓ Es posible encontrarse con personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- ✓ Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, lo que permitirá en adelante dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora).

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### 10.7.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS




Un grupo étnico es una comunidad cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad, que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias. Se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones sociales consolidadas y rasgos culturales como la lengua, la Gastronomía, la música, la danza, la espiritualidad, entre otros elementos.

La CNSC reconoce y atiende la importancia de las necesidades diferenciales, brindando un servicio oportuno y adecuado a las personas pertenecientes a los pueblos étnicos, Raizal, Rom, Palenqueros, Afrodescendientes, entre otros, traduciendo la respuesta de sus peticiones a su lengua nativa, por ser parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; Siendo responsabilidad de cada colombiano y colombiana proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

Por lo anterior la CNSC da cumplimiento al artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016 y al artículo 8º la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales del país, divulgando información pública en diversas lenguas, asegurando los siguientes lineamientos:

- ✓ Aplicar los protocolos generales de atención.
- ✓ Preguntar por el lugar de procedencia de la persona.
- ✓ Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español.
- ✓ Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle al usuario que manifieste su solicitud con señas o dibujos.
- ✓ En caso de que la alternativa anterior no le permita entender y/o gestionar la solicitud de la persona, reciba el mensaje del solicitante suministrándole una hoja en blanco para que lo registre, sino es posible, pida autorización para realizar una grabación de audio o vídeo utilizando su dispositivo móvil.
- ✓ Una vez recibida la solicitud por alguno de los medios propuestos anteriormente, proceda a radicarla en el Sistema de Gestión Documental especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción, finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- ✓ Posteriormente la CNSC realizará el proceso de traducción correspondiente, generando y entregando la respuesta en los términos de ley.
- ✓ Identificar la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
- ✓ Realizar el trámite de traducción y/o interpretación, e informar a la autoridad solicitante.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

### **10.7.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS**

Teniendo en cuenta la Ley 1448 de 2011 define a las víctimas como:


“Aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

- ✓ Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- ✓ No realice juicios.
- ✓ No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- ✓ Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- ✓ Escuche atentamente sin mostrar prevención.
- ✓ No interrumpa mientras el ciudadano habla.
- ✓ Garantice un trato equitativo
- ✓ Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- ✓ Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- ✓ Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.
- ✓ Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se le somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

### **10.8 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS ALTERADAS**

Ocasionalmente se pueden presentar usuarios ofuscados, no satisfechos, inconformes con la respuesta a su solicitud, por considerar que es injusta o no aplica a su petición, mostrándose malhumorados, levantando la voz e incluso pueden llegar a ser groseros, en este caso el servidor debe tener en cuenta las siguientes pautas para su atención:

- ✓ Dejar que el ciudadano hable y se desahogue, sin interrumpirlo, mirándolo fijamente.
- ✓ Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, si se trata de un caso que no es competencia de la CNSC, explíquelo y oriéntelo a donde debe acudir.
- ✓ En caso de que la situación se torne difícil no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos, mantenga el autocontrol.
- ✓ Si el usuario persiste en su malestar, deberá escalar el caso al Coordinador del Grupo, para que intervenga en la atención al ciudadano.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo; invitarlo a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informarle que a partir de esta comunicación la entidad estudiará su pretensión, atendiéndola en los términos de ley establecidos.
- ✓ Nunca utilice la expresión “cálmese” ni use las manos para indicarle que baje el tono de la voz.
- ✓ Asumir objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, no es personal.
- ✓ En la solución al inconveniente no realizar compromisos que no pueda cumplir.
- ✓ Si usted mantiene una posición serena, podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, informar al Coordinador del Grupo para que la solución sea de fondo.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

## 10.9 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores de la CNSC son parte fundamental de la Entidad, por esta razón, lo primero que se debe proteger es su integridad física, partiendo de esta premisa en cada puesto de trabajo donde se presta la atención al ciudadano, se deberá tener en cuenta:




- ✓ Usar tapabocas, protector facial y gafas de seguridad en los casos que se requiera.
- ✓ Usar guantes de nitrilo, únicamente en caso de recibir documentos, elementos o algún tipo de insumo.
- ✓ Asegúrese que el usuario antes de ingresar al área de atención al ciudadano, haya realizado el debido lavado de manos.
- ✓ Disponer de Alcohol Glicerinado para la desinfección de manos tanto de servidores como de ciudadanos.
- ✓ Los módulos de atención contarán con las medidas de protección necesarias, garantizando la debida distancia y asegurando una barrera entre el servidor y el ciudadano.
- ✓ El puesto de trabajo y sus respectivos elementos deberán ser limpiados y desinfectados, por parte de la compañía de servicios generales, cada vez que se termine la atención de un ciudadano.

## 11 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



Con el cumplimiento de los lineamientos implementados en el presente manual, la CNSC pretende garantizar la satisfacción del ciudadano, estrategia que integra los principios del buen servicio a la misión y la visión propuestas, involucrando a todos los servidores públicos vinculados con la Comisión, permitiendo alcanzar altos niveles de calificación con los cuales se podrán desarrollar actividades de mejora continua en cada uno de los procesos institucionales.

La medición de la satisfacción del ciudadano en la CNSC, se realizará mediante encuestas diligenciadas de manera voluntaria por los ciudadanos o grupos de interés que han sido atendidos de forma personalizada, telefónica o virtual; un usuario satisfecho es multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la imagen e incrementando la credibilidad de la Entidad.

	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Código: M-AU-001	Versión: 6.0	Fecha: 25/08/2021	Página 1 de 29

## 12 BIBLIOGRAFÍA

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Recuperado de: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distrito-capital-2019>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Recuperado de: [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos\\_servicio\\_al\\_ciudadano.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1537195305612](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_al_ciudadano.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1537195305612)

Ministerio TIC. (2018). Manual de Servicio al ciudadano. Recuperado de: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514\\_manual\\_servicio\\_ciudadano\\_ministerio\\_tic\\_v5\\_20180918.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf)

Presidencia de la República. (2019). Guía de Protocolos para la Atención a la Ciudadanía en la Presidencia de la República. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-AU-01-Protocolos-Atencion-Ciudadania.pdf>

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Diario Oficial No. 47.956. 18 de enero de 2011.


Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Diario Oficial No. 48.128. 12 de julio de 2011.

Decreto Ley 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Diario Oficial No. 48.308. 10 de enero de 2012.

Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” Diario Oficial No. 49.084 de 6 de marzo de 2014.

Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Diario Oficial No. 49.559. 30 de junio de 2015.

Decreto 1166 de 2016. “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”. Diario Oficial No. 49.939. 19 de julio de 2016.

 <b>CNSC</b> COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL <small>Igualdad, Mérito y Oportunidad</small>	<b>Manual</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Código:</b> M-AU-001	<b>Versión:</b> 6.0	<b>Fecha:</b> 25/08/2021	<b>Página</b> 1 de 29

### 13 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 dela CNSC	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano
3.0	11/12/2015	Modificación de contenido del documento.	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano
4.0	24/08/2020	Modificación de contenido del documento.	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano
5.0	03/11/2020	Modificación de contenido del documento, incluyendolos lineamientos para la atención a miembros de las comunidades étnicas del país.	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano
6.0	25/08/2021	Actualización general de la información del documento	Coordinadora Grupo de PQR y Orientación al Ciudadano

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<p><b>Edilma Polania Zamora</b> Coordinadora Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.</p> <p><b>Luz Adriana Infante</b> <b>Enzo Rubén Sandoval</b> Técnicos Administrativos Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano.</p> <p><b>Mayra Alejandra Durán</b> Profesional - Contratista</p> <p><b>Daniela Alejandra Gómez</b> <b>Jenifer Paola Mora Cruz</b> Practicantes</p>	<p><b>Edilma Polania Zamora</b> Coordinadora Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano</p>	<p><b>Víctor Hugo Gallego Cruz</b> Secretario General</p>