

 <b>GOBIERNO DE COLOMBIA</b>  <b>MINCIT</b>	<b>GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>IC-GU-010</b>
	<b>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> <b>1</b>
		<b>Vigente a partir de:</b> <b>28/Jun/2018</b>

## 1. OBJETO

Establecer los lineamientos para la adecuada atención al ciudadano y las partes interesadas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por los distintos canales dispuestos por la entidad, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional y promover una cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro, a través de la estandarización de una metodología de atención al ciudadano.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos y demás colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Inicia con el recibo de la solicitud del ciudadano y las partes interesadas y termina con la tabulación de los datos personales y calificación del servicio.

## 3. DEFINICIONES

**ACTITUD**

**ATRIBUTOS DE SERVICIO**

**CANALES DE ATENCIÓN**

**CANAL TELEFÓNICO**

**CANAL PRESENCIAL**

**ESCALAMIENTO**

**PREGUNTAS FRECUENTES**

**PROTOCOLO DE SERVICIO**

**REDES SOCIALES**

## 4. CONDICIONES GENERALES

La Guía " Atención y Servicio al Ciudadano y Partes Interesadas", se formaliza con base en el Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", como un Sistema Nacional, instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción. Todos los servidores del Ministerio tienen el deber de actualizarse en todos los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes de cada temática. Así mismo, conocer los mecanismos, recursos de información del Ministerio y demás servicios para la atención al ciudadano, como: la página web; el Sistema de Peticiones, Consultas, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias; las Ventanillas de atención, Buzones ubicados en cada piso; la Biblioteca Carlos Lleras Restrepo; Líneas telefónicas, el Fax y el Centro de Información de Procolombia,

El protocolo de atención y servicio al ciudadano y las partes interesada permite activar la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos, y demás colaboradores del Ministerio por los canales presencial, telefónico y virtual para brindar información, orientación, servicios y tramites relacionados con los temas misionales de la Entidad a través de protocolos presencial, telefónico y virtual.

La falta de atención a las peticiones, los términos para resolver y el desconocimiento de los derechos de las personas constituirá falta para el servidor público, dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria vigente. Los protocolos los deben usar: Los Servidores públicos, los colaboradores del Ministerio, (Contratistas, Pasantes, Judicantes, vigilantes).

### **Política de Servicio al Ciudadano y las partes interesada:**

- Brindar buen trato al ciudadano y a las partes interesadas con una actitud positiva y amable.
- Hacer sentir al ciudadano y a las partes interesadas que son importantes para nosotros, que nos interesa escucharlo y entender sus necesidades e intereses.
- Escuchar las razones que nos manifiesta el ciudadano y las partes interesadas.
- Establecer compromisos con el ciudadanos y las partes interesadas sobre lo que podemos cumplir. Es importante que los ciudadanos y las partes interesadas no se formen falsas expectativas, para lo cual se debe explicar los procesos y los tiempos necesarios para poder llegar a una solución.

- Orientar esfuerzos para dar una solución al ciudadano y a las partes interesadas en el primer contacto; si no es posible, debe comunicar sobre los pasos a seguir.

- Nuestra experiencia, conocimiento y actitud se deben poner a disposición del ciudadano y las partes interesadas para superar su confianza en el Ministerio.

- Ofrecer un servicio estándar al ciudadano y a las partes interesadas.

- Dar un servicio prioritario o preferencial a personas de especial protección constitucional, tales como: Víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, madres/padres cabeza de familia, mujeres embarazadas, menores de edad, entre otros.

### **Recomendaciones generales a tener en cuenta:**

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y el Ministerio. Por eso, es importante mantener una buena presentación, (ropa, cabello, uñas, zapatos), esta debe ser apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

- La voz, el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. Así mismo, la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- El puesto de trabajo y su cuidado y apariencia tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

El consumo de alimentos, bebidas masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes. Por lo tanto no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto a los ciudadanos.

- El cumplimiento del horario de trabajo requiere de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio o de las actividades del Ministerio. Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia. Los horarios de almuerzo del personal deberán ser definidos de acuerdo

con la programación de turnos, con el fin de que siempre exista una persona que atienda las consultas de los usuarios.

- Los radios y demás aparatos que produzcan música deben mantenerse apagados durante los horarios de atención. Igualmente, los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto, preferiblemente en opción de vibrador; los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantener un tono de timbre bajo. Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, debe direccionar su número de extensión a un funcionario que pueda responder sus llamadas.

- El retiro del puesto de trabajo del servidor público durante la atención o servicio, requiere de la explicación al ciudadano del por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

- Si la solicitud de servicio es demorada o no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde explicarle al ciudadano la razón de la demora e Informarle la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

### **Recomendaciones en materia de comunicación**

- La comunicación que se maneje a nivel interno y externo debe estar apoyada siempre con asertividad.

- Deber ser a un buen ritmo, con pronunciación clara, reducción en el uso de muletillas y de expresiones regionales con un tono de voz y volumen adecuado que facilite la comprensión.

- Evitar respuestas con frases cortas como "NO", "SI", estas deben ir acompañadas por complementos de información.

- Los términos de cortesía siempre van bien: Con mucho gusto, gracias por su espera, como le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle.

- Nunca debemos discutir con un ciudadano ni permitir que su manera de comunicarse haga variar nuestra actitud de servicio.

- Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano.

- Si el servicio de atención es presencial o telefónico, el funcionario debe garantizar que el ciudadano que está en las instalaciones de la entidad o que llame, sea atendido sin necesidad de recorrer por diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra.

- Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, de debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está

llamando.

- Se debe mantener la serenidad, no perder la calma o el control ante una situación difícil o agresiva con el ciudadano.
- Disponer de directorio las dependencias, servidores públicos y sedes de la entidad y el inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones indicada para todos los canales.
- La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin "evitar" ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Permitir al ciudadano colgar primero.

#### **Recomendaciones del servicio Telefónico - conmutador:**

- Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera. Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor. Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o por correo electrónico. Igualmente podrá suministrar el correo electrónico institucional del funcionario responsable del tema.

- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

#### **Recomendaciones generales servicio telefónico:**

Mantener una postura relajada y natural; proyecta el comportamiento mediante la voz. Saber usar todas las funciones del teléfono ayudará a consultar a servidores públicos y al traslado de las llamadas a otras dependencias.

#### **Recomendaciones en relación Correo electrónico:**

El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

- El ciudadano podrá presentar peticiones a través de la página Web [www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co) en el enlaces de Peticiones Quejas y Reclamos y a través del correo electrónico [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co).

- Todo derecho de petición que reciban en los correos electrónicos

institucionales debe ser trasladado al correo electrónico info@mincit.gov.co, el cual tendrá seguimiento y control de las respuestas a través del Sistema de Gestión Documental PQRS.

- Se debe brindar atención efectiva a sus quejas, denuncias y reclamos, con base en el procedimiento **"Derechos de Petición, Consulta, Quejas y Reclamos"**.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.

### **Recomendaciones en relación con la Vigilancia o guardias de seguridad**

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la dependencia o a la ventanilla a la cual debe dirigirse.

### **NORMATIVIDAD**

- Constitución Política de Colombia Deberes y Derechos

#### **Derechos**

- Artículo 2º: 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 Política.
- Artículo 123.. Los servidores públicos están al servicio del estado y de la comunidad.
- Artículo 270: La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

#### **Deberes**

- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

- Artículos 209: 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.

- Ley 1341 de 2009: Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), promueve el acceso y el uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.

- 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"

- Decreto 2623 de 2009: El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

- CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

-CONPES 3785 de 2013: Objetivo mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, para lo cual se adoptará el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos.

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 y presentadas verbalmente.

Resolución 0152 del 30 de enero 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición el Ministerio de Comercio, Industria Turismo".

Circular 001 del 27 de enero de 2017, suscrita por el Secretario General, Por la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos ICPR-009.

Circular 001 del 25 de abril de 2018, suscrita por el Secretario



General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

## 5. DESARROLLO

### CANAL PRESENCIAL

#### 1. Saludar

Saludar al ciudadano de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero, hágalo con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir. Identifique el área y diga su nombre y apellido.

Ejemplo: "Buenos días, buenas tardes" Bienvenido al Grupo de atención al Ciudadano, mi nombre es María Cárdenas.

A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada. Utilice términos de respeto como Señor, Señora.

#### 2. Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento ¿En qué le podemos servir?

-Escuche al ciudadano, tenga calidez y respeto por el ciudadano.

-Dedique en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

-Pregúntele al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

#### 3. Identificar la solicitud

-Si es competencia del Ministerio asegurarse de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.

-Verifique que entiende la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

-Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.

-Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente del Ministerio o a la entidad correspondiente.

-No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

#### **4. Resolver el requerimiento de competencia del Ministerio**

-Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa y evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos que podrían generar molestia o desinterés.

-Si el requerimiento no puede ser resuelto y es de competencia de otra dependencia del Ministerio, comuníquese y ponga en conocimiento del servidor público que debe atender la consulta, el asunto y el nombre del ciudadano para que dé solución a la petición.

-Remita al ciudadano y asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto a la dependencia, indicándole el lugar a donde debe dirigirse y el nombre del servidor público que lo atenderá.

#### **5. Direccionar el requerimiento de competencia de otra Entidad**

-Si el requerimiento es de competencia de otra entidad, dirija correctamente a la entidad competente al ciudadano e infórmele al ciudadano la dirección y número de teléfono, persona de contacto y la página Web.

-Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.

#### **6. Finalizar la atención y despedida**

-Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".

- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

-Despedirse del ciudadano con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."y preguntarle ¿le puedo colaborar o servir en algo más?

-Muchas gracias por su visita que tenga buen día y/o tarde.

**CANAL TELEFÓNICO**

Tenga presente que cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama, preferiblemente contestar antes del tercer timbre.

### **1. Saludar**

-Saludo al ciudadano, identifique el área/dependencia y diga su nombre y apellido. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?". Utilice términos de respeto como Señor, Señora

Ejemplo: "Buenos días, buenas tardes, " Grupo de atención al Ciudadano, mi nombre es María Cárdenas.

-A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada. -Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

-Hable con un tono de voz moderado y de forma clara, que le pueda entender bien la otra parte. Recuerde que los tonos de voz a través de la línea telefónica, proyectan la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

### **2. Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento**

#### **¿En qué le podemos servir?**

-Escuche atentamente al ciudadano con interés, déjelo hablar, en el uso de la palabra, no lo interrumpa.

-Tenga calidez y respeto por el ciudadano. Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.

-Dedique en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta, pero recuerde que el canal telefónico no es para mantener largas conversaciones.

### **3. Identificar la solicitud**

-Si es competencia del Ministerio asegurarse de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.

-Verifique que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

-Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.

-Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o comuníquese con la dependencia competente del Ministerio o a la entidad correspondiente.

-No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

#### **4. Si debe poner la llamada en espera**

-Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

-Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

-Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedir el número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

-Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

-Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

-Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata.

-Explicarle la razón de la demora.

-Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### **5. Resolver el requerimiento de competencia del Ministerio**

-Responda a las preguntas del ciudadano y brinde la información que requiera de forma clara y precisa y evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos que podrían generar molestia o desinterés.

-Si el requerimiento no puede ser resuelto y es de competencia de otra dependencia del Ministerio, comuníquese y ponga en conocimiento del servidor público que debe atender telefónicamente la consulta, el asunto y el nombre del ciudadano para que dé solución a la petición.

-Remita al ciudadano y asegúrese de que el direccionamiento telefónico es el correcto a la dependencia, indicándole el número de la extensión a donde dirige la consulta y el nombre del servidor público que lo atenderá.

## **6. Direccional el requerimiento de competencia de competencia de otra Entidad**

Si el requerimiento es de competencia de otra entidad, direcciona correctamente a la entidad competente al ciudadano e infórmele al ciudadano la dirección y número de teléfono, persona de contacto (si se conoce) y la página Web.

-Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, indíquele si queda alguna tarea pendiente.

## **7. Finalización de la atención y despedida**

-Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".

-Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerle seguimiento, solicitándole al ciudadano el correo electrónico o el número de teléfono fijo o el celular.

-Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

-Despedirse del ciudadano y preguntarle ¿le puedo colaborar o servir en algo más?

-Muchas gracias por su comunicación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, tenga buen día, buena tarde.

## **CANAL VIRTUAL**

### **1. Saludar**

Saludo al ciudadano. Señor (a) (indicar el apellido)

Ejemplo: Señora Cárdenas:

-Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

-No se debe escribir en letra mayúscula ni en color rojo toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.

-Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

### **2. Identificar la solicitud**

- Tenga en cuenta que se debe dar respuesta acorde a la solicitud del ciudadano, de forma amable y respetuosa.
- No tutear, así el ciudadano lo haya hecho en esos términos. Elimine frases de confianza inapropiada.
- Dedique en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la respuesta.

### **De acuerdo con su petición, le informamos que su solicitud.....**

- Si es competencia del Ministerio asegurarse de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano..
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde la información que requiera de forma clara y precisa.
- Evite utilizar términos muy técnicos que podrían generar molestia o desinterés, el uso de mayúscula dentro del cuerpo o contenido de la respuesta, Resaltar y/o subrayar palabras o párrafos, utilizar diferentes tamaños de letra.

Recomendaciones:

- Si considera necesario resaltar una palabra o frase, utilice solamente, letra cursiva. Escriba en forma impersonal. Ejemplo: El Ministerio, la Entidad...
- Si el requerimiento no puede ser resuelto y es de competencia de otra dependencia del Ministerio o Entidad, traslade la solicitud por su correo electrónico, copiando al peticionario sobre la remisión, con el nombre y dependencia del servidor público o la Entidad que lo atenderá.
- Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, indíquele si queda alguna tarea pendiente.

### **3. Finalización de la atención y despedida**

- Agradezca la comunicación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Cordialmente,

Nombre y cargo del servidor público  
Dependencia  
Dirección  
Teléfono - Extensión  
Correo Electrónico  
País - Ciudad

- Manejar el tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la Entidad.

### **Modelo de respuesta a un peticionario por medio físico y**

## **electrónico**

Señora Cárdenas (Primer Apellido):

De acuerdo con su petición, le informamos que  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Contenido de la respuesta).

El anterior concepto se imparte en los términos del Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece: "Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo agradecemos su comunicación.

Cordialmente,

Nombre del funcionario (todo mayúscula)  
Cargo del Funcionario (iniciales con mayúscula)  
Dependencia  
Dirección  
Teléfono - Extensión  
Correo Electrónico  
País - Ciudad

### **ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL**

Según el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 "Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición".

Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica.

Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades.

Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

Por otro lado, toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona, la deficiencia supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria.

Por consiguiente, la Atención prioritaria o preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, víctimas de violencia, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

En el caso de Género, el reconocimiento de los roles que cumple la mujer en nuestra sociedad como cuidadora, razón por la cual dispone de menor tiempo para dedicar a las labores productivas y a adelantar gestiones necesarias para atender sus procesos de acceso a la oferta de servicios básicos del Estado.

En relación con la edad, tener en cuenta que los menores de edad deben estar estudiando y que el Estado debe procurar que así sea, en el caso de consultar temas de carácter productivo, pero también tener en cuenta que no existe un límite superior en la capacidad productiva de la población y que este está dado precisamente por esas capacidades individuales y no por sus años.

### **Adultos mayores:**

Es el grupo de personas caracterizadas por una edad superior a los 60 años

- No asumir que el adulto mayor conoce, domina o recuerda las políticas u otros protocolos de servicio.
- Hablarles con moderación.
- Asegurarse de que han comprendido; puede que a la persona mayor le cueste trabajo comprender algún mensaje escrito o hablado, debido a la disminución en la audición, la visión o del nivel de asimilación.
- Brindarles atención preferencial.
- Ofrecer la posibilidad de ocupar asiento mientras espera.
- Aplicar las pautas generales pertinentes.

### **Mujeres gestantes**

Se trata de mujeres con manifestaciones de cambios anatómicos y fisiológicos que caracterizan su estado de embarazo. Disfrutan de atención preferencial en la fila.



### **Protocolos básicos de atención aplicables:**

- Observar el estado anatómico que evidencia su embarazo. En caso de no ser visible, asumir como cierta la información de la dama, siendo optativo de ella presentar la certificación médica.
- Guiarlas hacia la fila preferencial.
- En caso de requerir algún tipo de ayuda, procurar la manera de brindársela.
- Aplicar las pautas generales pertinentes.

### **Atención a niños, niñas y adolescentes:**

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

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

### **Personas en situación de vulnerabilidad o protección constitucional:**

Así como la discapacidad requiere una atención diferencial especial, también es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).

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

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

### **Grupos étnicos minoritarios:**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades

afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

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

**IMPORTANTE:** El Servidor Público y/o Colaborador siempre debe dar información al ciudadano que sea de su claro conocimiento y competencia, recuerde que le puede generar falsas expectativas, en caso de que usted no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas remita al ciudadano a los funcionarios competentes para la atención a la población con especial protección constitucional. Recuerde que el Ministerio cuenta con funcionarios capacitados para la atención a esta población.

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

[Caracterización del proceso](#)

[Normograma del proceso](#)

[Atención y servicio al ciudadano](#)

VERSION	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	29/Sep/2014	Elaboración del documento.
1	18/Jun/2018	Por mejora continua se actualizo la normatividad y se modificó parte la última nota de la guía.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> LUZ ANGELA MUNOZ OVIEDO</p> <p><b>Cargo:</b> Asesor</p> <p><b>Fecha:</b> 18/Jun/2018</p>	<p><b>Nombre:</b> SANDRA PATRICIA SANCHEZ MEJIA</p> <p><b>Cargo:</b> Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E)</p> <p><b>Fecha:</b> 21/Jun/2018</p>	<p><b>Nombre:</b> SANDRA PATRICIA SANCHEZ MEJIA</p> <p><b>Cargo:</b> Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E)</p> <p><b>Fecha:</b> 28/Jun/2018</p>

	<b>Nombre:</b> ALEJANDRO TORRES PERICO <b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial <b>Fecha:</b> 28/Jun/2018	<b>Nombre:</b> LUZ ANGELA MUNOZ OVIEDO <b>Cargo:</b> Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E) <b>Fecha:</b> 28/Jun/2018
--	---	--

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

COPIA NO CONTROLADA