



**RTVC**  
Sistema de Medios Públicos

Señal  
Colombia

Canal  
Institucional  
TV

**RADIO  
NACIONAL  
DE COLOMBIA**

radiónica

Señal  
MEMORIA

RTVCPlay



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# CONTENIDO

<b>1.- GENERALIDADES</b> _____	<b>Pag. 4</b>	<b>4. ATENCIÓN PREFERENCIAL</b> _____	<b>Pag. 16</b>
<b>1.1.-</b> Introducción _____	<b>Pag. 4</b>	<b>4.1.-</b> Adultos mayores y mujeres embarazadas _____	<b>Pag. 16</b>
<b>1.2.-</b> La Cultura del servicio _____	<b>Pag. 4</b>	<b>4.2.-</b> Atención a niños, niñas y adolescentes _____	<b>Pag. 16</b>
<b>2.- ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> _____	<b>Pag. 5</b>	<b>4.3.-</b> Personas en situación de vulnerabilidad _____	<b>Pag. 17</b>
<b>2.1.-</b> Oficina de atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias: _____	<b>Pag. 5</b>	<b>4.4.-</b> Grupos étnicos minoritarios _____	<b>Pag. 18</b>
<b>2.2.-</b> Objetivos de la oficina PQRSD _____	<b>Pag. 5</b>	<b>4.5.-</b> Atención a víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario. _____	<b>Pag. 18</b>
<b>2.3.-</b> Beneficios generales de la atención al ciudadano _____	<b>Pag. 6</b>	<b>4.6.-</b> Atención de personas de talla baja _____	<b>Pag. 19</b>
<b>2.4.-</b> Principios del servicio al ciudadano _____	<b>Pag. 7</b>	<b>5. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b> _____	<b>Pag. 19</b>
<b>2.5.-</b> Atributos del buen servicio _____	<b>Pag. 8</b>	<b>5.1.-</b> Atención a personas con sordo - cieguera _____	<b>Pag. 20</b>
<i>Es por esto por lo que los servidores públicos, o prestadores de servicios, deben:</i> _____	<b>Pag. 9</b>	<b>5.2.-</b> Atención a personas con discapacidad física _____	<b>Pag. 20</b>
<b>3.- PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN</b> _____	<b>Pag. 9</b>	<b>5.3.-</b> Atención a personas con discapacidad mental _____	<b>Pag. 20</b>
<b>3.1.-</b> Canales de atención _____	<b>Pag. 10</b>	<b>5.4.-</b> Discapacidad visual _____	<b>Pag. 21</b>
<b>3.1.1.-</b> Atención presencial _____	<b>Pag. 10</b>	<b>5.5.-</b> Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas _____	<b>Pag. 22</b>
<b>3.1.2.-</b> Atención telefónica _____	<b>Pag. 12</b>	<b>5.6.-</b> Atención a personas con discapacidad cognitiva _____	<b>Pag. 22</b>
<b>3.1.3.-</b> Atención virtual _____	<b>Pag. 13</b>	<b>5.7.-</b> Atención a personas con discapacidad múltiple _____	<b>Pag. 22</b>
<b>3.1.4.-</b> Atención por chat institucional _____	<b>Pag. 14</b>	<b>6. PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTI</b> _____	<b>Pag. 23</b>
<b>3.1.5.-</b> Protocolo redes sociales _____	<b>Pag. 15</b>	<b>7. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b> _____	<b>Pag. 24</b>
		<b>8. ENCUENTRO PERSONAL CON LOS PERIODISTAS</b> _____	<b>Pag. 25</b>
		<b>9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EMERGENCIA SANITARIA NACIONAL</b> _____	<b>Pag. 26</b>
		<b>9.1.1.-</b> Otras Prácticas _____	<b>Pag. 26</b>
		<b>BIBLIOGRAFIA</b> _____	<b>Pag. 27</b>

## **1.- GENERALIDADES**

### **1.1.- Introducción**

En el marco de la Política Pública eficiente de Servicio al Ciudadano, (Conpes) 3785 de 2013, se determinan lineamientos y atributos que funcionan como referencia de gestión en las buenas prácticas para la excelencia en materia de servicio al ciudadano.

La cartilla de Protocolos de Atención al Ciudadano es una herramienta transversal destinada a mejorar los niveles de satisfacción de la ciudadanía, la cual tiene como objetivo fundamental conocer los lineamientos de cortesía y el trato que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con nuestros clientes internos y externos, de tal manera que permita a los ciudadanos ser escuchados y orientados ante las inquietudes planteadas.

Este documento está dirigido a los servidores públicos, colaboradores y contratistas que atienden usuarios-clientes en RTVC, con el propósito de estandarizar acciones que brinden seguridad ante un correcto actuar y evitar improvisaciones para la atención al ciudadano.

Es importante mencionar que “el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano; debe satisfacer a quien lo recibe”. Esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar correctamente sus peticiones.

### **1.2.- La cultura del servicio**



La cultura de servicio es una filosofía de vida que nos impulsa como personas y entidad a ayudar a los demás. Es una vocación interna que nos compromete a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes. En RTVC Sistema de Medios Públicos, la cultura de servicio se ve reflejada diariamente como nuestra razón de ser, porque para la entidad los ciudadanos y ciudadanas son el faro de nuestra gestión. Por ello todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a garantizar su bienestar individual y colectivo. RTVC pone a disposición diferentes mecanismos de información e interacción como el chat, redes sociales, foros y encuestas de cara a los ciudadanos. Es así como se genera una sinergia entre los clientes internos y externos, donde se garantiza la calidad y celeridad en la prestación de los servicios a través una infraestructura robusta, la aplicación de políticas, indicadores y mecanismos de seguimiento y control del servicio.

## **2- ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCION AL CIUDADANO**

### **2.1.- Oficina de atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias:**

La Oficina de Atención al Ciudadano (PQRSD), tiene como tarea fundamental colaborar con las áreas de la entidad en la ampliación de los canales de interlocución con los ciudadanos y grupos de interés, mediante la formulación de políticas de atención y la implementación de una cultura institucional orientada al servicio oportuno, verás, adecuado y eficiente dirigido a la comunidad como destinataria del servicio.

### **2.2.- Objetivos de la oficina PQRSD**

- Crear canales y espacios de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación con cada dependencia.
- Diseñar mecanismo de participación directa con los grupos de interés y RTVC, logrando un beneficio común GANAR-GANAR.
- Diseñar y ajustar los mecanismos de comunicación y de atención logrando una sinergia entre los servidores públicos y prestadores de servicios de la entidad.



- Crear en RTVC Sistema de Medios Públicos una Cultura de servicio enfocada en el cumplimiento de las políticas y objetivos institucionales que cumpla las expectativas del cliente con relación a servicio y el trato de cada persona que trabajan en la entidad, las cuales deben ser conscientes de su responsabilidad en la calidad de su trabajo y por tanto de realizar satisfactoriamente la misión que tiene encomendada dentro de la misma.

### **2.3.- Beneficios generales de la atención al ciudadano**

RTVC Sistemas de Medios Públicos, está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual se incorporan indicadores de calidad, eficiencia y eficacia. Estos representan parámetros de medición para identificar el cumplimiento de resultados, los cuales al ser aplicados generan beneficios tales como:

- Afianzamiento de la credibilidad y confiabilidad de la Entidad.
- Estructuración y agilización de los procedimientos y procesos internos.
- Conocimiento de la visión externa de la entidad.
- Aumento del nivel de calidad en la prestación del servicio, partiendo de la base de la información obtenida de los particulares sobre la entidad.
- Aumentar el posicionamiento de la Entidad dentro de las diferentes órbitas (empresarial, cultural, organizacional, comercial, etc).
- Reducción de las probabilidades de conflictos mayores generados en la prestación del servicio y la atención al público.
- Disminución de costos y del desgaste de los servidores públicos, colaboradores y contratistas, mediante la atención eficiente y eficaz al ciudadano.
- A nivel interno, la consolidación del funcionamiento de la entidad mediante el ágil y armónico flujo de la comunicación.



## 2.4.- Principios del servicio al ciudadano

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, RTVC Sistema de Medios Públicos, desarrolla la gestión de su servicio al ciudadano concordante con la misión de la Entidad, por tal razón la intensión de estos es:

- 1** Concientizar a toda la entidad que los ciudadanos son el objetivo primordial de la organización. Por lo tanto, hay que asegurarse de conocerlos, pensar en ellos y trabajar para ellos.
- 2** Innovar en la búsqueda de opciones en lo que desean los ciudadanos.
- 3** Entender que los ciudadanos buscan servicios e información ágiles, control de su propio tiempo, reconocimiento y, sobre todo, que su confianza nunca sea traicionada.
- 4** Lograr que la entidad brinde una atención excepcional al ciudadano a través del fortalecimiento de la vocación de servicio en todo el personal.
- 5** Aplicar la clave del buen servicio al ciudadano, la cual radica en el equilibrio entre factores como calidad y cantidad, habilidad, actitud, tradición y aceptación de nuevos retos, entre otros.
- 6** Practicar la ética de manera inquebrantable en toda interacción con los ciudadanos.
- 7** Mostrar la coherencia necesaria entre lo que se predica y se aplica en la prestación del servicio.





## 2.5.- Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor o prestador de servicio y estos son como mínimo, los siguientes:

**Actitud Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero, otorgando la importancia que el ciudadano (a) merece.

**Información precisa:** Que el servicio se preste de tal manera que el (los) ciudadano(a) sientan(n) confianza en la información y calidad de la asistencia atención recibida.

**Trato equitativo e Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario y en el cumplimiento establecido por la normatividad aplicable.

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

**Efectivo:** El servicio debe siempre responder a las necesidades del ciudadano(a), siempre que estén enmarcadas dentro las normas y principios que rigen el accionar del servidor público o prestador de servicio.

Los ciudadanos aprecian que la información que requieren les sea entregada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “no sé”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí”, son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

***Es por esto por lo que los servidores públicos, o prestadores de servicios, deben:***

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales- que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Evitar recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria”.

### **3.- PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCION**

Los canales de atención son aquellos espacios utilizados por los ciudadanos-clientes para interactuar con la Entidad, proyectar sus necesidades de información, orientación, asistencia o servicio.



Para ello RTVC Sistema de Medios Públicos, cuenta con diversos canales de atención, mediante los cuales busca dar respuesta a las solicitudes de información de los usuarios. A continuación, se presentan cada uno de ellos con sus respectivas características.

### **3.1. Canales de atención**

#### **3.1.1. Atención presencial**

La atención presencial es el primer momento de comunicación y tal vez el más importante que tiene nuestra entidad con los clientes internos y externos, porque es desde ahí donde se conocen las necesidades y deseos de nuestros usuarios. Para tener un buen ambiente de atención tenga presente los siguientes aspectos:

**Presentación personal:** Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público o prestador de servicio y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y mostrar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

**Actitud Positiva:** Tenga la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y transmitirle la plena seguridad de que su inquietud o petición va a ser atendida.

**Cortesía:** La cortesía es uno de los factores claves del servicio, es la mejor forma de ganar seguidores para nuestra entidad e igualmente, conservarlos.

Incluya en su lenguaje cotidiano estas palabras de tono amable que hacen parte de la comunicación con el ciudadano: buenos días, buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarlo?, con mucho gusto, permítame un momento, tome asiento, por favor, gracias, bienvenido, es tan amable, me confirma su nombre.

**Escuchar:** Interprete eficazmente la petición del cliente, prestándole toda la atención.

**Empatía:** Fortalezca la capacidad de entender al cliente, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos, o problemas. Aprópiase del requerimiento como si fuese suyo.

**Personal bien informado:** Conozca a plenitud la entidad, sus trámites y servicios, sus áreas misionales y logros, para brindar una información completa y segura sobre RTVC Sistema de Medios Públicos.

**Asertividad:** Exprésese de manera franca, concreta y precisa, para decir lo que necesita sin afectar a los demás, en el momento, lugar adecuados. No se deje influenciar por emociones al momento de expresarse y/o actuar. Una persona asertiva genera: mejores relaciones

*interpersonales, mayor confianza en sí mismos, mayor responsabilidad, mayor autocontrol, gana - gana.*

**Los gestos:** El lenguaje gestual deberá resultar acorde a un trato cordial y educado. Nunca deberán mostrarse expresiones de desagrado o pereza.

**El tono de voz:** Utilice un tono de voz natural y cómodo, ni muy alto, ni muy bajo. Evite resabios de dureza, aspereza o altivez, sea cual fuere la persona con quien hable; hay que hacerlo siempre con respeto y benevolencia

**No estar a la defensiva:** No discuta con el cliente, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema, si no, o eleve la situación o el caso a un nivel superior.

**Despedirse:** Agradezca al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a RTVC Sistema de Medios Públicos y finalice con la disponibilidad de sus servicios a futuro. Darle la mano - manifiesta más seguridad.

**Seguimiento:** Realice el trámite de la petición y mantenga el seguimiento del caso hasta que se le dé la respuesta al ciudadano.

**Acciones de Anticipación:** La atención presencial es un canal en el que se interactúa de forma directa con los ciudadanos para realizar trámites, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Al respecto y con ocasión del estado de emergencia económica, social y ecológica derivada de la pandemia COVID-19.-, la Entidad ha dispuesto medidas de protocolos orientadas a minimizar los factores que puedan generar la transmisión del virus y garantizar la continuidad de la prestación del servicio, mediante la circular 13 de 2020 publicada en la página web de RTVC



### **3.1.1.1. Otras acciones**

**Guardias de seguridad** Se recomienda a los guardias de seguridad:

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

**Orientadores o anfitriones:** Al orientador o anfitrión le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contenga los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.



- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecer esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia a que debe ir.

### 3.1.2. Atención telefónica

El teléfono es el elemento de comunicación que la mayoría de las personas eligen para contactarse y darse a conocer. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de recibir una llamada:

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Dé el mensaje de bienvenida donde se incluya el nombre de nuestra entidad, RTVC Sistema de Medios Públicos. Informe el área a donde ingresó la llamada (oficina de TI, oficina de Atención al Ciudadano, oficina de Planeación, entre otras).
- Maneje un tono de voz natural, más bien bajo (el teléfono acentúa el volumen). Vocalice, articule correctamente y hable despacio.
- Evite masticar, suspirar o rascarse durante la conversación. Si algún objeto se cae, recójalo después de colgar, porque al instante se corre el riesgo de generar más ruido, colgar la llamada e interrumpir la comunicación.
- Escuche con detenimiento al ciudadano cuando exprese su necesidad; así obtendrá la información completa para ayudarlo. Ofrézcale dedicación “exclusiva” y hágalo sentir importante. Una mala percepción del ciudadano o cliente puede afectar a nuestros grupos de interés. Hacer perder clientes y seguidores.
- En la despedida, no deje al interlocutor con la sensación de haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como su entidad, se interesan por las personas y ofrecen soluciones.

### 3.1.3. Atención virtual

RTVC Sistema de Medios Públicos, cuenta con el portal web para el ciudadano sitio principal de interacción entre el usuario y la Entidad facilitando el acceso a la información pública.

La atención virtual garantiza el acceso de las personas, de manera ágil y cómoda dejando a disposición de los ciudadanos herramientas de fácil manejo para la comunicación y la participación ciudadana, entre ellas la Entidad dispone de:

**Formulario web de PQRSD.** El cual puede ser utilizado por el ciudadano-cliente mediante el acceso al link:

<https://www.rtv.gov.co/pqrd/create>

para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Allí podrá diligenciar el formulario y obtendrá un radicado para hacer el seguimiento a su solicitud.

**Correos electrónicos Institucionales.** - Son otros canales dispuestos al servicio del ciudadano para requerir información general y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Esto son:

[peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co](mailto:peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co) - [info@rtvc.gov.co](mailto:info@rtvc.gov.co).



**Otros correos de la Entidad:** Se hace referencia a aquellos correos electrónicos enviados a colaboradores de RTVC, solicitando información de trámites o servicios, los cuales el funcionario de la Entidad una vez identificada la naturaleza de PQRSD, debe ser enviada a la Oficina de Atención al Usuario, para iniciar su correspondiente trámite a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control, teniendo en cuenta que contenga la siguiente información:

- Asunto del correo
- Nombre del remitente
- Nombre de la entidad o dependencia remitente. Ubicación
- Dirección: física o correo electrónico del ciudadano.
- Dirigido a

### **3.1.4. Atención por chat institucional**

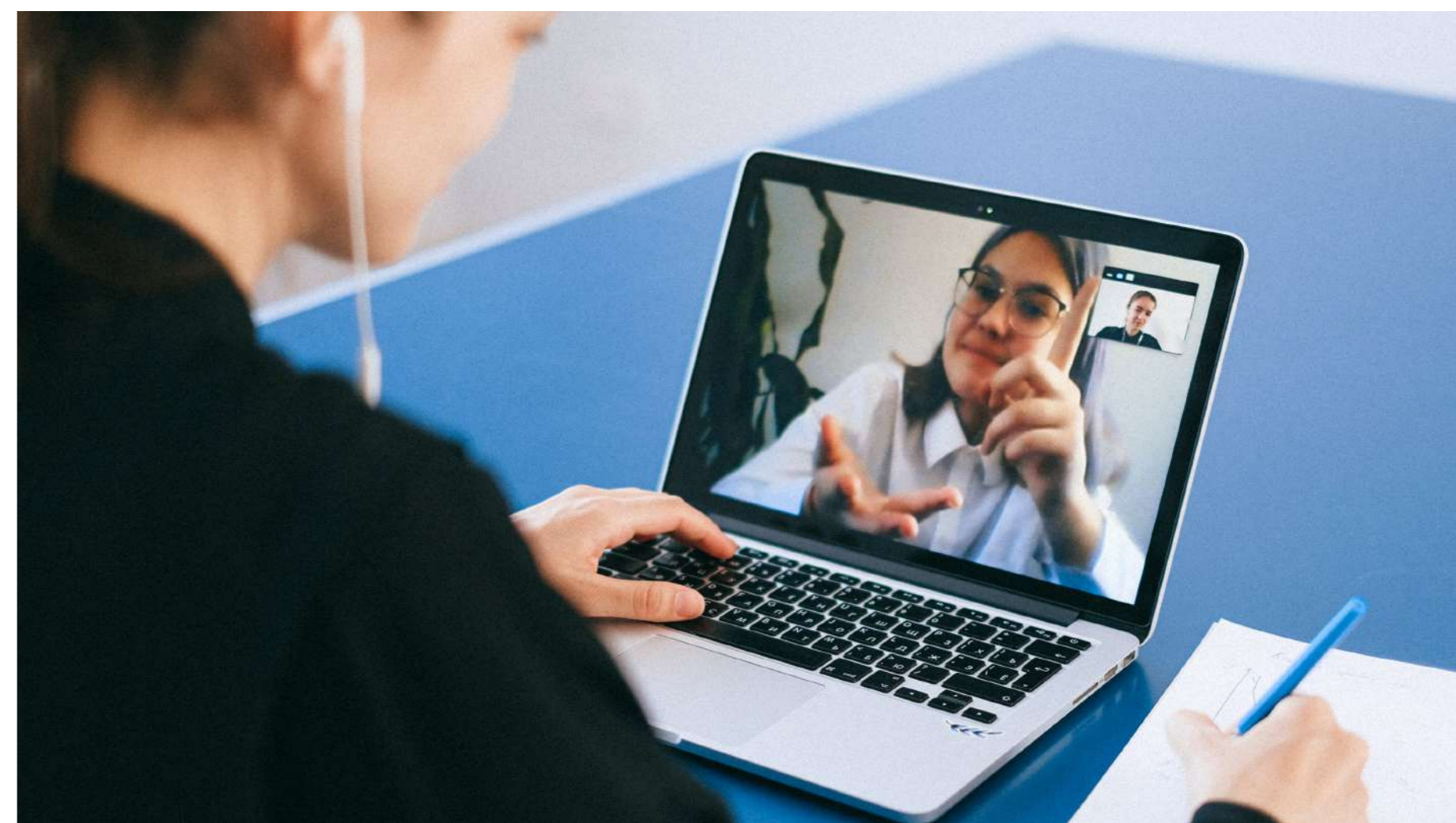
El chat de RTVC es una herramienta de participación ciudadana que permite interactuar a los ciudadanos con nuestra entidad de manera directa y eficaz entre dos o más personas.

El área de Atención al Ciudadano es la encargada de su manejo y de la comunicación con los usuarios en el horario de 9:30 a.m. a 12 m. todos los lunes. Si usted pertenece al área de Atención al Ciudadano cuente con los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

Empiece el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que el ciudadano active el chat; evite demoras o tiempos de espera no justificados.

- Una vez se acepte la solicitud en el chat, salude diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido), pregunte el nombre y el correo electrónico del interlocutor, y exprese su disponibilidad de ayuda.
- Responda las preguntas, una por una, de acuerdo con el orden de entrada del servicio.
- Si la solicitud no es clara, pregunte algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Si la solicitud no se puede responder en el momento por su complejidad, posponga su respuesta utilizando como medio el correo electrónico del usuario, e indicando la fecha en que le será enviada.

- Utilice un lenguaje sencillo, y verifique si la información entregada fue clara y acorde a la necesidad del usuario.
- No utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto solo en mayúsculas- equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, o signos de admiración, porque pierde la seriedad de la conversación.
- Una vez haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, despídase y agradezca el uso del servicio.



### **3.1.5. Protocolo redes sociales**

Las redes sociales se construyeron para mantener conversaciones rápidas y breves y así es como deben ser las respuestas que se ofrecen a los usuarios vía online. Ante ellas tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

En primer lugar debemos considerar que las cuentas oficiales de las entidades públicas en redes sociales pueden llegar a constituirse en un canal “idóneo” para presentar una PQRD por parte de los ciudadanos.

Es preciso destacar que no todos los mensajes que sean recibidos en la plataforma social son manifestaciones del derecho de petición.

- Se debe hacer un análisis con miras a establecer si un mensaje corresponde o no al ejercicio del derecho fundamental de petición.
- Es importante tener claridad sobre el mensaje recibido, para definirlo como PQRSD.
- La solicitud debe tener el requerimiento claro.
- Si se trata de una información de su pleno conocimiento, debe suministrar la información de forma inmediata, es importante recordar que la inmediatez es una de las principales características de este medio.

- Si la respuesta es de competencia de otra área y requiere de una respuesta de revisión y validación de información, no le envíe a que diligencie el formulario o presente la solicitud por otro canal; resultando procedente redireccionar a los canales pertinentes de servicio al ciudadano de RTVC.
- Si la solicitud requiere de alguna ampliación o aclaración hágalo saber al usuario por el mismo canal.
- A manera de respuesta informe el radicado asignado para que el usuario realice el seguimiento que corresponda.

Otros aspectos importantes en Redes Sociales

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Cada una de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube ) tiene un objetivo específico, y satisface diferentes necesidades de comunicación e información en la sociedad.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. Esto cuando se determine que no tiene naturaleza de PQRSD.

## 4. ATENCIÓN PREFERENCIAL



Atención 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, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios, para los cuales siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos.

### 4.1. **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público o prestador de servicio debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.



### 4.2. **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.
- Siempre se ha de considerar en las acciones a los niños, niñas y adolescentes, reconociéndolos como sujetos capaces de interactuar e interlocutar con los actores adultos, desde su posición y con su visión y voz subjetiva. Pese a lo anterior, es importante la compañía de sus padres o un adulto responsable.

### **4.3. Personas en situación de vulnerabilidad**

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 o prestador de servicio:

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



#### 4.4. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos (Rom). El servidor público o prestador de servicio 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.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a ello con el propósito de dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele 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. Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura.

#### 4.5. Atención a víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, déjela desahogarse, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Sea empático, tenga en cuenta el contexto y facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima. Mantenga el contacto visual.
- O presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios que revivan la experiencia traumática, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Sea consciente de que todo lo que dice, generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

#### 4.6. Atención de personas de talla baja

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.

### 5. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



Para referirse a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

En la atención a personas con discapacidad tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tenga claridad sobre los tipos de discapacidad, los espacios físicos, los procesos que maneja la entidad, y los procedimientos (montos, horarios, tiempos, cuentas, etc) que debe realizar la persona para solicitar algún servicio.

- Las personas con alguna discapacidad pueden hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especiadas en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o

- comportamientos similares. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran

- niños.

Evitar enfocarse en su discapacidad al momento de atenderlo.

- Entienda la necesidad de la persona de estar acompañada. Si en dado caso, usted debe abandonar temporalmente el sitio donde están reunidos, se lo debe hacer saber a la persona y al personal de seguridad.

### **5.1. Atención a personas con sordo - ceguera**

- Háglele sentir a la persona que está acompañada tocándola suavemente en el hombro o brazo.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- Utilice el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **5.2. Atención a personas con discapacidad física**

- Identifique la ruta adecuada para que la persona pueda movilizarse con mayor comodidad dentro de las instalaciones de la entidad.
- No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, busque la manera de evacuar el usuario cargándolo en brazos.
- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude con lo cual se muestra y respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil sino que incluso algunas veces resulta inoportuna y peligrosa

### **5.3. Atención a personas con discapacidad mental**

- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evite críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.



#### **5.4. Discapacidad visual:**

- Saludar de forma clara a la persona, dar el nombre y el apellido.
- Pregunte el nombre de la persona, para que durante la atención, se refiera por el nombre para que tenga claro que se dirige a ella.
- Siempre hable de frente, puesto que la persona con esta discapacidad percibe el sonido adecuadamente.
- Ubíquese un paso a su lado y prevéngalo sobre su interés en ser su guía para desplazarlo por el lugar y si acepta tómelo su codo u hombro para movilizarlo.
- Si la persona acepta la ayuda, no la haga de forma brusca y evite caminar muy rápido.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Si durante la orientación es necesaria la utilización a algún objeto como bolígrafo o formato será preciso
- Orientar al usuario la ubicación de estos sobre el escritorio y en caso de recibir documentos decir con claridad que se recibió, cuál será su trámite y el tiempo para su atención.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

- Si debe hacer lectura de algún documento debe hacerse de forma clara y pausada. No abreviar
- Contenidos ni hacer comentarios, haga claridad sobre signos ortográficos de importancia.
- Si por algún motivo el servidor público o prestador de servicio debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Permita la presencia de perros guías, en caso de ser así caminar al lado opuesto el animal, describir el lugar, no separarlos, distraerlo, darle comida o sujetarlo.

NOTA: Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el colaborador debe conectarse desde el computador al 'Software lector de pantalla Jaws', con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita

### **5.5. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- Atienda las indicaciones del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Trate de ubicarse dentro del campo de visión de la persona
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

**NOTA:** Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditiva, colaborador, debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento. Para acceder el Centro de Relevo se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente link: [www.centrodelevo.gov.co](http://www.centrodelevo.gov.co).

### **5.6. Atención a personas con discapacidad cognitiva**

Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al

escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### **5.7. Atención a personas con discapacidad múltiple**

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

## 6. PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTI

Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula
  - No realice ningún tipo de gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
  - Podrá encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
  - Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella
  - De acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
  - Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.





## **7. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

La oficina de Comunicaciones de RTVC maneja un proceso para responder de manera eficaz a las solicitudes de los medios de comunicación, que buscan información sobre nuestra empresa y sus unidades misionales. Este proceso se puede definir en el siguiente protocolo:

- **Solicitud de Información por parte del periodista:** Las solicitudes de información se reciben por distintos canales: correo electrónico, llamada telefónica, carta y chat personal de periodistas del área.
- **Revisión de la pertinencia de la información:** Luego de recibir la solicitud, se valida si RTVC o alguna de sus unidades misionales está en capacidad de responder a los requerimientos.
- **Recopilación de información:** En caso de tener el contenido para responder a los requerimientos del periodista, se recopila la información con el área o vocero encargado y se determina la manera en que será compartida, ya sea por medio de una entrevista, cuestionario enviado o un documento.

Luego de recopilar la información y antes de enviarla al periodista, se valida o confirma con el vocero encargado la pertinencia en el mensaje y que las respuestas respondan al mensaje y objetivo de comunicación que se debe compartir.

## 8. **ENCUENTRO PERSONAL CON LOS PERIODISTAS**

En el ejercicio de relacionamiento con medios de comunicación se realiza también invitaciones a periodistas de los diferentes medios de comunicaciones que son stakeholders de la entidad. Este proceso se puede definir en el siguiente protocolo: Se verifica y evalúa la necesidad y lo que queremos lograr con el contacto con el medio de comunicación. Esta

necesidad es de acuerdo con un proyecto u evento que requiera atención especial de los medios.

Se contacta al periodista del medio de comunicación a impactar mediante un correo electrónico o si existe cercanía se hace a través de celular o teléfono cautivándolo sobre la información que se le presentará.

- Propuesta de tres fechas probables del encuentro al periodista y se coordina la fecha.
- Se informa y convoca a los voceros de RTVC sobre el objetivo del encuentro y se le redacta un brief con los puntos y mensajes clave a tratar.
- Se coordina un almuerzo (preferiblemente) en un espacio adecuado para que el encuentro sea muy bien percibido.

- El día del encuentro se verifica que próximo está para llegar para recibirlo en la entrada de RTVC y se acompaña hasta el escenario del encuentro.
- Una vez terminado el encuentro se entrega merchandising disponible de las aéreas misionales y un kit de prensa con información digital e impresa.
- Se acompaña al periodista hasta la entrada de RTVC.



## 9. **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EMERGENCIA SANITARIA NACIONAL**

Atendiendo las disposiciones del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria, RTVC puso en marcha medidas internas de trabajo remoto, horarios flexibles que faciliten la gestión de actividades y tareas de los servidores públicos, colaboradores y contratistas y contratistas de la entidad para garantizar que el servicio se siga prestando de manera eficiente y puntual.

Es así como el uso de los canales virtuales, línea de atención telefónica, son para RTVC, las herramientas fundamentales para mantener el contacto con la ciudadanía y evitar en lo posible la atención presencial como medida preventiva para evitar contagios.

Con relación a la correspondencia física esta ha sido remitida a través de empresas de mensajería y los documentos físicos que así lo requieran, se pueden hacer en la ventanilla de correspondencia ubicada en la Avenida el Dorado Carrera 45 No. 26-33 Bogotá.

### 9.1.1 **Otras prácticas**

En el marco de la Emergencia Sanitaria RTVC, Medios Públicos, como fuente oficial de información, mantiene su responsabilidad frente a los derechos de los ciudadanos con relación a la atención de sus requerimientos, para ellos se desarrollado prácticas como:

- Accesibilidad web de sus portales para interacción con la ciudadanía, disminuyendo desplazamientos, presencialidad y facilitando las necesidades de la población en condiciones de discapacidad.
- Identificando las necesidades de información de la ciudadanía.
- Implementando métodos de información sobre Entidades del Estado, que brindan apoyo en materia de ayudas, subsidios y programas sociales, con ocasión al Covid-19.



## **BIBLIOGRAFIA**

- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2016). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.
- Guía para la Participación Ciudadana en la gestión pública en el marco del Covid-19
- Ministerio de Salud y Protección Social (2012-2021). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración Pública. Guía de Servicio al Ciudadano.
- Guía para servidores Públicos. - Hacia un Servicio Incluyente para las Personas con Discapacidad.
- Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial.
- Guía para el uso del lenguaje incluyente