



GUÍA RÁPIDA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

¡La ciudadanía es nuestro motivo principal! Esta guía resume el Protocolo de Atención a la Ciudadanía: **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.pdf**, el cual busca orientar la interacción con ciudadanos y grupos de interés, promoviendo un trato cordial, la escucha activa y una atención efectiva a sus inquietudes.

6 PILARES DEL BUEN SERVICIO



1. Amabilidad y respeto

Trato cortés, sincero y empático. Escuchamos sin prejuicios y reconocemos la dignidad de cada persona.



3. Trato incluyente

Servicio equitativo y sin discriminación por origen, género, edad, orientación sexual o discapacidad.



5. Efectividad y solución

Orientación enfocada en resolver de fondo las necesidades, evitando respuestas evasivas.



2. Información precisa

Respuestas claras, veraces y oportunas. Evitamos tecnicismos, siglas o datos dudosos.



4. Oportunidad y celeridad

Atención eficiente cumpliendo estrictamente los tiempos legales y los compromisos fijados.



6. Integridad y ética

Actuar siempre con honestidad e imparcialidad, rechazando cualquier beneficio personal o soborno.





CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES



Presencial / Radicación:

Carrera 45 # 26-33 (primer piso)
Ventanilla Única
Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Virtual / PQRSD formulario web:

<https://www.inravisión.gov.co/pqrd/create>
24 horas / 7 días a la semana



Correo electrónico:

correspondencia@rtvc.gov.co
Recepción 24/7 (respuestas en días hábiles)



Presunto actos de corrupción correo:

Este canal tiene como función denunciar posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos de esta entidad
soytransparente@rtvc.gov.co
(Recepción permanente9).

PAUTAS DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE CLARO

Escribir y hablar para comunicar, no para impresionar:



- Ponerse siempre en el lugar del ciudadano (empatía).
- Dar respuestas directas y cortas (ideal de 4 a 5 párrafos bien estructurados).
- Responder la inquietud principal en el primer párrafo; luego citar las normas de soporte.
- Evitar tuteos o términos informalmente cariñosos ("mi amor", "corazón"); usar siempre un trato respetuoso.
- No usar frases evasivas como: "no me toca a mí" o "vuelva mañana".

ATENCIÓN PREFERENCIAL Y PRIORIDAD (PRELACIÓN)

Por disposición legal (**Ley 1437/2011 y Ley 1979/2019**), las siguientes personas tienen prioridad de atención inmediata:



Niños, adolescentes y jóvenes.



Gestantes y adultos mayores



Discapacidad y Víctimas



Veteranos y periodistas

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA Y DIFERENCIAL



▶▶▶▶▶

Discapacidad física / Talla baja

- Identifique la ruta adecuada para que la persona pueda movilizarse con mayor comodidad dentro de las instalaciones de la entidad.
- No mover ni tocar bastones, muletas o sillas de ruedas sin autorización del ciudadano.
- Si la persona está en silla de ruedas o es de talla baja, ubicarse a su nivel visual para hablar.



▶▶▶▶▶

Discapacidad visual

- Saludar indicando nombre y cargo. Hablar de frente.
- Preguntar el nombre del ciudadano/ciudadana.
- Ofrecer el codo como guía, en caso que la ciudadanía lo requiera. Describir el espacio y avisar si debe retirarse.
- Permitir el acceso de perros guía.



▶▶▶▶▶

Discapacidad auditiva / Sordoceguera

- Hablar de frente vocalizando con claridad (sin gritar ni exagerar gestos).
- Si se requiere un proceso largo o técnico, solicitar un intérprete de lengua de señas autorizado.
- En Sordoceguera tocar suavemente el hombro o el brazo de la persona para avisarle de su presencia antes de hablar.



▶▶▶▶▶

Discapacidad cognitiva / Mental

- Usar mensajes concretos, cortos y apoyos visuales.
- Tener paciencia en la escucha, evitar discusiones y verificar la comprensión.



▶▶▶▶▶

Sectores LGBTIQ+

- Preguntar y usar el nombre con el que la persona se identifica.
- Respetar la expresión de género y evitar juzgar la apariencia física o vestir.
- Todas las parejas pueden expresarse afecto de la misma manera y con el mismo respeto



▶▶▶▶▶

Víctimas del conflicto

- Escuchar activamente sin juzgar ni revictimizar con preguntas innecesarias.
- Brindar un espacio seguro y garantizar confidencialidad absoluta de sus datos.



▶▶▶▶▶

Grupos étnicos / Indígenas

- Verificar si requiere intérprete o traducción.
- Cuando sea necesario, se podrá registrar tu solicitud en audio autorizado para orientar su posterior traducción, sujeto a disponibilidad del servicio.

GESTIÓN EN REDES SOCIALES Y MEDIOS



Redes Sociales (Community Manager)

- Respuestas ágiles y breves.
- Si la consulta es una PQRSD que requiere trámite de área, canalizar al correo **correspondencia@rtvc.gov.co** y entregar radicado al usuario.



Medios de Comunicación

- Canalizar toda entrevista o rueda de prensa a través de la Coordinación de Comunicaciones.
- Si es abordado en un evento, solicitar autorización previa a la Coordinación de Comunicaciones.

RESPONSABLES



La atención a la ciudadanía es compromiso de todos: cada funcionario, contratista y colaborador de RTVC, contribuye a una experiencia de servicio cercana y de calidad.

