	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1


Página 1 de 25

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN

CONTROL DE CAMBIOS

1	16/01/2018	Aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mónica Parra	Nombre y firma: Mónica Sánchez Pulido 	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
Cargo: Contratista	Cargo: Asesor	Acta No. 1
Fecha: 17/10/2017	Fecha: 02/11/2017	Fecha: 16/01/2018


Autoridad Nacional de Televisión
 Calle 72 # 12 - 77, Edificio Fernando Gómez Agudelo. Bogota D.C
 PBX: +57 1 795 7000
 www.antv.gov.co - informacion@antv.gov.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	CANALES DE ATENCIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
5.	REGLAMENTACIÓN PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN	6
6.	GENERALIDADES DE LA ATENCION	8
7.	ATENCIÓN PRESENCIAL.....	11
8.	ATENCIÓN CORRESPONDENCIA FISICA	18
9.	ATENCIÓN TELEFÓNICA FIJA	19
10.	ATENCIÓN VIRTUAL.....	21
11.	ATENCIÓN EN REDES SOCIALES.....	22
12.	ATENCIÓN CHAT EN LÍNEA	23
13.	REFERENCIAS.....	25

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 3 de 25

1. PRESENTACIÓN

La Autoridad Nacional de Televisión – ANTV- presenta el Protocolo de Atención al Ciudadano acorde con el orden constitucional y la normatividad colombiana con arreglo a los fines esenciales del Estado. La Constitución Política de 1991 en su artículo 2º, vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. En desarrollo de este mandato constitucional, se presenta el Protocolo de Atención al Ciudadano de la ANTV, con la intención de que, por medio de un enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, se den los parámetros de servicio cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, como parte del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, teniendo como prioridad presentar la Autoridad Nacional De Televisión - ANTV, como una Entidad pública que trabaja día a día en aras de crear una mayor interfocución con los ciudadanos, garantizándoles el cumplimiento de sus derechos en materia de televisión.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 4 de 25

2. OBJETIVO


Orientar al personal interno (planta y contratistas), con el fin de unificar criterios y proyectar una imagen de alta calidad y eficiencia respecto al servicio y atención al ciudadano.

3. ALCANCE

El Protocolo de Atención al Ciudadano, busca darle a los servidores y colaboradores de la ANTV las pautas y orientaciones básicas, acuerdos y métodos, para ordenar y mejorar la interacción entre la Entidad y los ciudadanos dentro del edificio Fernando Gómez Angulo, ubicado en la ciudad de Bogotá, como a todos aquellos que nos representan a nivel nacional.

El protocolo de atención unifica, optimiza los recursos, la capacidad de respuesta, y mejora la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan a la Entidad.

Adicionalmente será un referente para estar preparados ante cualquier situación que se presente cuando se da información al ciudadano, utilizando el lenguaje verbal y corporal adecuado, con el fin de proyectar una imagen positiva de la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

4. CANALES DE ATENCIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la ANTV la interacción con la comunidad es fundamental, ya que, es el medio donde, se le permite al ciudadano radicar y consultar sus requerimientos. Los canales de atención con los que cuenta la entidad son los medios o espacios que tienen los ciudadanos para interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias. Estos son:

Canales de Atención	Descripción
Presencial La atención presencial se da en la Calle 72 #12-77 Bogotá, Colombia, instalaciones de la ANTV.	Los usuarios interactúan de manera personal con el servidor público y/o prestador de servicios del punto de atención de la ANTV. El servicio de atención a usuarios en la entidad es en el horario habitual de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Correspondencia Edificio Fernando Gómez Agudelo. Calle 72 #12-77 Bogotá, Colombia	Los usuarios pueden entregar correspondencia en la entidad, con el fin de realizar sus trámites. Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
Telefónica Este canal le permite al usuario la interacción en tiempo real a través de la red de telefonía	En Bogotá: PBX: (+57) -1- 7957000, línea gratuita nacional: 01 8000 516 072. El servicio de atención al usuario se da en el horario habitual de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtual E-Mail: informacion@antv.gov.co	A través de medio virtual principalmente correo electrónico, los usuarios podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o realizar trámites de su interés.
Redes Sociales Facebook: www.facebook.com/ANTVcolombia Twitter: @antvcolombia Instagram: antvcolombia	A través de estos medios (Twitter, facebook, Instagram) los usuarios podrán presentar consultas de su interés.
Chat en línea	Los usuarios a través de este medio electrónico podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o realizar trámites de su interés.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 6 de 25

5. REGLAMENTACIÓN PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN

El Estado colombiano mediante la Ley 1437 de 2011, establece los parámetros básicos, que ayudarán a atender al ciudadano para ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los siguientes derechos y deberes.

5.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

El Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, establece que el ciudadano puede presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán ser adelantadas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas, le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

5.2. DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 6, de la Ley en mención, establece que:

Autoridad Nacional de Televisión
 Calle 72 # 12 – 77, Edificio Fernando Gómez Agudelo. Bogotá D.C
 PBX: +57 1 795 7000
www.antv.gov.co - informacion@antv.gov.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 7 de 25


- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.3. PROHIBICIONES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo 9, de la misma Ley, establece que el personal encargado de la atención al usuario, por ende, aplica también a los contratistas que prestan sus servicios a la ANTV, le queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no impide prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales (Artículo 84 de la Constitución Política - Principio de la Buena Fe).
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.

Autoridad Nacional de Televisión
 Calle 72 # 12 – 77, Edificio Fernando Gómez Agudelo. Bogotá D.C
 PBX: +57 1 795 7000
www.antv.gov.co - informacion@antv.gov.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 8 de 25

- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

6. GENERALIDADES DE LA ATENCION

En la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV- el servicio es de calidad, cumpliendo con atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Por lo anterior como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido

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 bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada 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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 9 de 25

6.1. LOS COLABORADORES DE LA ANTV, ENTONCES, 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.
- Seguir el procedimiento 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.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe 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.

6.2. SIEMPRE DEBEN MANTENER UNA BUENA ACTITUD...


Cada servidor o colaborador debe estar en una buena disposición de ánimo, esta se expresa mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos y colaboradores de la ANTV que atienden a los ciudadanos tengan una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, se debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

6.3. NUESTRO LENGUAJE SIEMPRE DEBE SER...

Respetuoso, claro y sencillo, entonces debe:

- Dirigirse al ciudadano por el nombre que informa, así sea distinto al que figura en la cédula de ciudadanía

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERÉS	VERSIÓN 1

Página 10 de 25

- No tutear al ciudadano, tampoco utilizar términos confianzudos como: "Mi amor", "Corazón", entre otros, al dirigirse al ciudadano, siempre encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Utilizar frases respetuosas como: "Con mucho gusto" o "¿En qué le puedo ayudar?".

Lo más importante es el saludo con el cual se recibe al ciudadano y se hace una presentación con actitud de servicio. Se debe decir:

- Buenos días / tardes.
- Bienvenido/a la Autoridad Nacional de Televisión.
- se debe evitar, en lo posible, hacer esperar al ciudadano. En dado caso, se debe explicar la razón de la espera si fuera estrictamente necesario.

Durante la atención al ciudadano se debe:

- Ofrecer una escucha activa.
- Demostrar interés y actitud de atención para la identificación de las necesidades de los ciudadanos.
- Esperar que el ciudadano termine de hablar para darle una respuesta, evitando interrumpirlo y contestarle de manera apresurada.
- Mantener seguridad ante actitudes agresivas del ciudadano, conservando la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto.
- Preguntar: ¿Puedo colaborarle / ayudarle en algo más? es necesario despedirse de manera cordial.

6.4. AL ATENDER A PERSONAS ALTERADAS SE RECOMIENDA...

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 11 de 25

- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

7. ATENCIÓN PRESENCIAL

Para la entidad este es un canal en el que ciudadanos y servidores públicos interactúan en persona para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación en temas relacionados con la actividad de la Autoridad.

7.1. PRESENTACIÓN PERSONAL

Esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público o colaborador de la ANTV y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

7.2. EL COMPORTAMIENTO

Evitar cosas como, comer en el puesto de trabajo, 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, esto indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

7.3. LA EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO

Sí, es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

7.4. LA EL TONO DE LA VOZ Y EL LENGUAJE

Esto refuerza lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas anteriormente. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

7.5. LA POSTURA

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.

7.6. EL PUESTO DE TRABAJO

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo 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.

Es importante familiarizarse con el punto de servicio al ciudadano, De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.


7.7. PREVIO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SE DEBE...

- Tener el puesto de trabajo ordenado y presentable a la vista de los ciudadanos, no debe ser personalizado (fotos, afiches, letreros, entre otros), ni ingerir bebidas ni alimentos en el puesto de trabajo.
- Evitar desplazarse del puesto de trabajo durante los horarios de atención, no debe crear conversatorios entre servidores que afecten la imagen y la buena prestación del servicio.
- Evitar recibir llamadas personales al teléfono fijo ni al celular y tampoco estar chateando en el mismo, esto demuestra irrespeto ante la persona que se encuentra realizando el trámite.
- Mantener una Presentación personal apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria) y acorde con la imagen institucional. El uso del carné es obligatorio y debe portarse en lugar visible.
- llevar el cabello limpio, sin cubrir el rostro, y preferiblemente recogido con hebillas o moños discretos de color acorde al vestuario.
- Mantener las manos limpias; las uñas arregladas con tonos naturales y evitar comérselas y/o retocarlas en el puesto de trabajo.

7.8. AL INGRESAR A LA ENTIDAD...

Los guardias de seguridad de la entidad deben:

- ✓ Saludar al ciudadano.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 13 de 25

- ✓ Efectuar la revisión de pertenencias, (maletines, bolsos, talegas entre otros).
- ✓ Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- ✓ Despedir al ciudadano(a).
- ✓ Registro de ingreso.
- ✓ Entregarle al ciudadano(a) el adhesivo con el cual se identificará dentro de las instalaciones.
- ✓ Indicarle que debe acercarse a la recepción del área solicitada para ser anunciado.
- ✓ Cuando el ciudadano se retire, se debe recibir el adhesivo, de vuelta.
- ✓ Orientadores en el punto de información.
- ✓ Saludar amablemente, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio requiere? Indicar a donde se debe dirigir o cual es el trámite a seguir.
- ✓ Los servidores de ventanilla, al igual que otros servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

7.9. AL INICIAR LA ATENCIÓN SE DEBE...

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...".
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla, grupo o coordinación que le va a prestar la atención
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

7.10. DURANTE EL PROCESO SE DEBE...

- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

Autoridad Nacional de Televisión
 Calle 72 # 12 – 77, Edificio Fernando Gómez Agudelo. Bogotá D.C
 PBX: +57 1 795 7000
 www.antv.gov.co - informacion@antv.gov.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 14 de 25

- 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, ofrecerle esa opción.

7.11. PARA FINALIZAR DEBE...

- Confirme que el ciudadano no tenga preguntas o inquietudes respecto al trámite, podemos preguntar (le puedo colaborar en algo más...)
- Despedir al ciudadano de una manera cordial (que tenga buen día / hasta pronto).

7.12. ATENCIÓN EN CASOS ESPECÍFICOS

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, quienes tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

7.12.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público 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.

7.12.2. 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

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 15 de 25

- 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.
- 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.

7.12.3. 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:

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

7.12.4. Grupos étnicos minoritarios


Pertencen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

Si no es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento que exigirá paciencia y voluntad de servicio.

7.12.5. Personas en condición de discapacidad

Hay que conocer las diferentes condiciones de discapacidad y tener en cuenta:

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 16 de 25

- Evitar hablarles en tono aniñado.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no tener actitudes que le incomoden
- Pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Preguntar Cuando la persona lleve un acompañante, para que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

7.12.6. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- Se debe orientar al ciudadano con claridad, indicando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Mantener a la persona informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

7.12.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

- Se debe Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara, en razón a que les dificulta la lectura de los labios.
- Evitar gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita, o si no, que lo escriba, como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 17 de 25

7.12.8. Atención a personas con discapacidad auditiva - visua

- Se debe informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, es preciso tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, se debe dirigir a ella vocalizando correctamente.
- Tener en cuenta las indicaciones del acompañante sobre como prefiere la persona comunicarse.

7.12.9. Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus aparatos de ayuda como caminador, muletas o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

7.12.10. Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes cortos.
- Ser paciente al hablar y al escuchar

7.12.11. Atención a personas con discapacidad mental

- Identificar la necesidad de la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido entendida
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

7.12.12. Atención a personas de talla baja

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

8. ATENCIÓN CORRESPONDENCIA FISICA

La autoridad por medio de este canal les permite a los ciudadanos, radicar comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

8.1. AL INICIAR LA ATENCIÓN SE DEBE...

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."

8.2. DURANTE EL PROCESO DEBE...

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre, verificar el contenido y los anexos adicionalmente verificar que tenga una dirección física o correo electrónico para ser notificado.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada, Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Sellar la copia del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 19 de 25

8.3. PARA FINALIZAR DEBE...

- Confirme que el ciudadano no tenga preguntas o inquietudes respecto al trámite, podemos preguntar (le puedo colaborar en algo más...)
- Despedir al ciudadano de una manera cordial (que tenga buen día / hasta pronto).

8.4. BUZÓN DE SUGERENCIAS

- El grupo encargado debe verificar que siempre se disponga de papel y bolígrafos para escribir.
- Revisar el décimo (10) día hábil del mes el buzón.
- Extraer las sugerencias y direccionarlas al área encargada de la sugerencia.
- Dar una respuesta al ciudadano (si hay datos de contacto disponibles) de las acciones de mejora realizadas sobre la sugerencia presentada.

8.5. NOTIFICACIÓN A PQRS RADICADAS DE MANERA ANÓNIMA.

Conforme a lo señalado en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece: "... Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso público de la respectiva Entidad por el termino de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida el día siguiente del retiro del aviso, adicionalmente, se colgara en la página web...".


9. ATENCIÓN TELEFÓNICA FIJA

La ANTV busca con este canal la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, la Línea Nacional de Atención al Cliente (57-1) 7957000 en Bogotá y 01 8000 516072 a nivel nacional.

9.1. EL TONO DE VOZ

Este proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

Autoridad Nacional de Televisión
 Calle 72 # 12 – 77, Edificio Fernando Gómez Agudelo. Bogotá D.C
 PBX: +57 1 795 7000
www.antv.gov.co - informacion@antv.gov.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERÉS	VERSIÓN 1

Página 20 de 25

9.2. EL LENGUAJE

Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje.

9.3. LA VOCALIZACIÓN

Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

9.4. LA VELOCIDAD

La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

9.5. EL VOLUMEN


Debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

9.6. AL INICIAR LA ATENCIÓN SE DEBE...

- Se debe mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Se debe saludar y dar el nombre de la dependencia, del servidor público y, ofrecer ayuda

9.7. DURANTE EL PROCESO DEBEN...

- Contar con el inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- La velocidad con la que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la utilizada en persona.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 21 de 25

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada
- Tener a la mano el listado de las extensiones de las diferentes dependencias de la entidad
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano
- Si se puede resolver la solicitud, dar información completa

9.8. PARA FINALIZAR DEBE...

- Confirmar que el ciudadano no tenga preguntas o inquietudes respecto al trámite, podemos preguntar (le puedo colaborar en algo más...)
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, se le debe comunicar que se transferirá al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Se debe 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
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomar sus los datos (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 correo informado.

10. ATENCIÓN VIRTUAL

La Entidad encontró que por este canal se puede integrar todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como el chat, el correo electrónico, PQR en línea y las redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de este último medio están establecidas por el programa Gobierno en Línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Todo servidor público debe orientar al ciudadano sobre la posibilidad que tiene de acceder a la información institucional y, en general, del Estado Colombiano, a través de los medios virtuales dispuestos para tal efecto: la página web www.antv.gov.co, el correo electrónico informacion@antv.gov.co, el servicio de chat entre otros servicios de información.

La actualización permanente de la página web (www.antv.gov.co), en la cual se presenta la información sobre los servicios, planes, programas de la Autoridad Nacional de televisión Las diferentes redes sociales: facebook, twitter, youtube, chat y los correos electrónicos de atención al ciudadano como informacion@antv.gov.co.

Autoridad Nacional de Televisión
 Calle 72 # 12 – 77, Edificio Fernando Gómez Agudelo. Bogota D.C
 PBX: +57 1 795 7000
www.antv.gov.co - informacion@antv.gov.co

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

10.1. SE DEBE TENER EN CUENTA QUE....


- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder, si recibe una PQRSD deberá enviarla a correspondencia para darle Radicado de entrada y comunicarle al ciudadano dicho radicado
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- 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, aprobaciones y/o firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

11. ATENCIÓN EN REDES SOCIALES

En la AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN el servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de otros canales, no empieza con un evento tan específico. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:
 - ✓ Explicar la razón de la demora.
- Informar el número de radicado de entrada, la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al grupo competente para que resuelva de fondo.

12. ATENCIÓN CHAT EN LÍNEA


Por medio de este canal el ciudadano espera obtener un servicio rápido, veraz y efectivo, ante su petición.

12.1. AL INICIAR LA ATENCIÓN SE DEBE...

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar.
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas

12.2. DURANTE EL PROCESO DEBE...

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo ayudar?"
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: "Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- 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?"


	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 24 de 25

- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.

12.3. PARA FINALIZAR DEBE...

- Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: AUT-PT01
	PROTOCOLO ESTÁNDAR PARA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO, CLIENTE Y GRUPOS DE INTERES	VERSIÓN 1

Página 25 de 25

13. REFERENCIAS

- <http://www.antv.gov.co/index.php/normativa/ley-de-creacion-antv/send/7-leyes/163-ley-1507-de-2012>
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/Plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano-2016-version-2.pdf>
- Protocolos de servicio al ciudadano, Departamento Nacional de Planeación, 2013

