

PAUTAS PARA LA ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS CIUDADANOS

1. INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía atendiendo sus necesidades y requerimientos es uno de los deberes centrales de este Ministerio, por este motivo nos permitimos presentar esta guía como un conjunto de lineamientos para fortalecer la comunicación y la interacción con los ciudadanos.

Este documento que busca dar pautas que fortalezcan el relacionamiento de los servidores con los ciudadanos, a partir de una cultura de servicio basada en parámetros de transparencia, eficacia e integridad. Se espera, que este guía contribuya a mejorar la manera de interactuar con los usuarios, beneficiarios o grupos de interés partiendo que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestra gestión en lo público y nos ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad del relacionamiento de las personas con la entidad.

2. OBJETIVO

Definir lineamientos generales de Servicio al Ciudadano para la atención de canales y para la interacción con ciudadanos y Ministerio de Cultura, que permitan brindar un servicio de calidad y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.

3. ALCANCE

Las pautas descritas aplican para todos los servidores, colaboradores o contratistas que realicen actividades de relacionamiento con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención del Ministerio de Cultura.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Atención diferencial:** se refiere a las acciones en servicio que garanticen la atención preferencial a las personas de grupos poblacionales vulnerables y previstos en ley.
- ✓ **Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (NTC GP 1000:2009).
- ✓ **Canales de atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- ✓ **Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia Nacional).
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades.

✓ **Discapacidad:** La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". *Convención de la ONU, 2006.* Tipos:

- Auditiva: Pérdida o disminución en audición.
- Cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- Enanismo o talla baja: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- Física o Motora: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- Mental: Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- Sordoceguera: Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- Visual: Pérdida o disminución de la visión.

✓ **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas

✓ **Lenguaje Claro :** Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información". *International Plain Language Federation*

- ✓ **Protocolo de servicio:** Guía o guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el relacionamiento con las personas.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- ✓ **Redes Sociales:** Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, y otros contenidos, en línea y en tiempo real.
- ✓ **Solicitud de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Cultura con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
- ✓ **Trámite:** es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley

5. CONDICIONES GENERALES

El Ministerio de Cultura está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos y usuarios, a través de la prestación de servicios de calidad, de acuerdo con lo establecido en el código de Buen Gobierno. Allí se consolidan aspectos fundamentales de la orientación estratégica del Ministerio, con base en una gestión integral, enfática en la transparencia de las actuaciones y los comportamientos, las decisiones y relaciones del equipo directivo, fomentando el desarrollo de buenas prácticas en los servidores Públicos.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita y a la forma en que espera ser atendido:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Trato digno:** Debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas y con resultados eficaces.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin excepción, ni discriminaciones.

6. ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado por el ciudadano.
- **Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los ciudadanos y dar la información de una 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.

El Ministerio está comprometido en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano, por lo cual los servidores públicos deben conocer el portafolio de servicios, informarse sobre los canales para la atención de las peticiones y seguir los procedimientos establecidos para dar trámite.

Es importante resaltar que 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. PAUTAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA DE

Existen unas reglas mínimas a tener en cuenta para comunicarnos con otra persona, ya sea de manera presencial, virtual, telefónica o escrita.

- ❖ Escuchar atentamente y evitar interrumpirlo mientras habla, tome con total seriedad los comentarios que reciba.
- ❖ Ponerse en el lugar del otro y entender sus necesidades asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que el ciudadano desea manifestar.
- ❖ Cuidar el tono de voz, procure no discutir, ni defender la Entidad, acoja las recomendaciones como una contribución importante para el mejoramiento de la gestión y del servicio.
- ❖ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ❖ Utilice un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas. Es importante evitar el uso de términos técnicos o legales.
- ❖ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

- ❖ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- ❖ La presentación del personal es fundamental, en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Ministerio.
- ❖ Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- ❖ Cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ❖ Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud calmada, amigable y mirar al ciudadano a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos o postura corporal; puede usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

- ❖ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente y no 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.
- ❖ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- ❖ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.



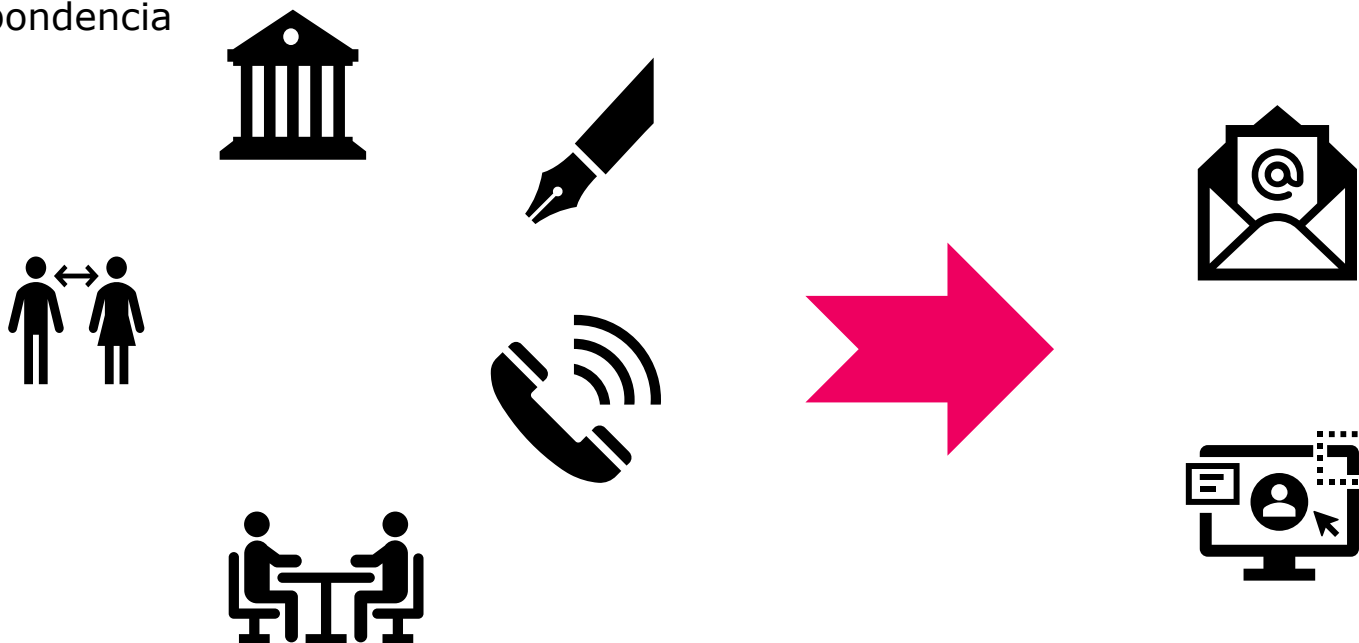
8. CANALES DE ATENCIÓN

Cómo interactúa la ciudadanía con el Ministerio?

El Ministerio de Cultura proporciona diferentes canales, por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios o información de la Entidad.

Dichos canales son:

- ❖ Presencial
- ❖ Telefónico
- ❖ Correspondencia
- ❖ Virtual



8. CANALES DE ATENCIÓN

1.Registro de **Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS)** [Formulario PQRS](#).

2. **Radicación de** documentos a través del correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co la ventanilla virtual remite al correo la notificación con el número de radicación.

3. **Denuncias** actos de corrupción de funcionarios o sobre recursos del Ministerio de Cultura al correo:

soytransparente@mincultura.gov.co

SEDES



Sede principal: Carrera 8 No. 8-55

Sede 2: Dirección de Artes Dirección de Fomento Regional Calle 8 No. 8 a 31

Sede 3: Dirección de Comunicaciones Calle 11 No. 5-16

TELEFÓNICO

En Bogotá: PBX 3424100

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
 Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano y buzón de sugerencias	Carrera 8 No. 8-49 Bogotá D.C.	Atención de solicitudes de información en asuntos que competen al Ministerio de Cultura.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Atención por Correspondencia	Calle 8 No. 8-26 Bogotá D.C.	Medio por el cual los ciudadanos a través de comunicaciones escritas pueden solicitar información, consultas, orientación y servicios de acuerdo a la misión de la Entidad	
 Telefónico	Línea gratuita nacional	018000938 081	Medio por el cual se atienden solicitudes a través de canal telefónico y se utiliza para solicitar información, realizar consultas o interponer las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea fija Bogotá	(1)342 4100		



Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Virtual	Aplicativo en línea PQRSD	http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx	Medio por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y se brinda respuesta por este mismo medio	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por estos medios se gestionan durante los días hábiles.
	Correo electrónico	servicioalciudadano@mincultura.gov.co		
	Twitter	@Mincultura, @atencioncultura https://twitter.com/mincultura	Divulgar información de interés general para la ciudadanía Recibir solicitudes de información.	Permanente
	Facebook	http://www.facebook.com/mincultura		
	Youtube	http://www.youtube.com/Mincultura		

9. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE UN CANAL PRESENCIAL

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a las instalaciones del Ministerio, para realizar algún trámite, solicitar información sobre algunos de los servicios, realizar una queja o reclamación entre otras.

Con el fin de brindar una atención de calidad, el servidor o colaborador debe tener en cuenta lo siguiente:

- ❖ **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.
- ❖ **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ❖ **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al ciudadano a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

- ❖ **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ❖ **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ❖ **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. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

Todos los servidores del Ministerio de Cultura deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

9.1 Pautas de atención inicial del Grupo de Servicio al Ciudadano

Este grupo de servidores encargados de atender en primera instancia a la ciudadanía, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- ❖ Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- ❖ Dar información sobre la prestación del servicio o trámite: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera y los pasos a seguir, evita que los ciudadanos se indispongan al tener claro los términos establecidos para recibir respuesta de su requerimiento.
- ❖ Comunicar claramente la totalidad de requisitos para la atención en caso de requerirlo: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- ❖ Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- ❖ Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- ❖ Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio a través de la encuesta definida para tal fin.
- ❖ Orientar y acompañar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

9.2 Pautas de atención para el equipo de guardas de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- ❖ 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...".
- ❖ Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- ❖ Si se requiere revisar maletines o paquetes, debe 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.
- ❖ Indicarle que si tiene algún computador, tableta o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. "No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida"
- ❖ No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como "mi señor", "amigo", entre otros.

9.3 Pautas para la atención en Recepción

- ❖ Saludar amablemente diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”, ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?....
- ❖ Tener disponible el directorio interno.
- ❖ Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo va a atender.
- ❖ Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al Ministerio.
- ❖ Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de personas y el registro de computadores, tableta o elementos similares.
- ❖ Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

9.4 Pautas para de 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 y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas: Una vez llegan a la oficina de Servicio al Ciudadano, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, mientras se direccionan a la dependencia encargada en caso de requerirse.

La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

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.

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud un tratamiento reservado.

- En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene en cambio preguntar para entender.

- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.

- Utilice un lenguaje claro acorde con cada edad.

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.

Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El servidor público debe:

- ❖ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- ❖ Disponga del canal dispuesto para recibir la solicitud en Lengua Nativa

Personas en condición de discapacidad: Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

No tratar a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. 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.

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

TENGA EN CUENTA

- ❖ Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- ❖ Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- ❖ Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, ya que no tienen una lesión en su aparato fonador, ellos producen sonidos, emociones etc...
- ❖ Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- ❖ Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- ❖ La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva.
- ❖ Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.

Terminología apropiada:

Expresiones Incorrectas	Expresiones Correctas
Discapacitado	Persona con Discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona ciega - Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo - Mudo - Sordomudo	Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Inválido - Minusválido	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida



Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- ❖ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ❖ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante
- ❖ 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 le es posible que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ❖ Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas ya que el español escrito es su segunda lengua.
- ❖ El Servicio de Interpretación en Línea- **SIEL** facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono: <http://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>

Discapacidad visual:

- ❖ No halar a la persona de la ropa, ni del brazo.
- ❖ Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: "al frente suyo se encuentra el formato", "hago entrega de la documentación" , "voy a sacar una fotocopia de..." o a su derecha está el bolígrafo", con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- ❖ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ❖ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- ❖ Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con Discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- ❖ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión, el Ministerio de Cultura cuenta en los equipos de atención al público con el Software, lectores de pantalla JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access) magnificadores de pantalla.

Atención a personas con sordoceguera:

(Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias)

- ❖ Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- ❖ De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.

Atención a personas con discapacidad física o motora:

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

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.

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- ❖ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ❖ Confirmar que la información dada ha sido comprendida y tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

10. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

Es el canal a través del cual la ciudadanía puede formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano o cualquier dependencia del Ministerio. En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- ❖ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida por el teléfono.
- ❖ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ❖ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ❖ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ❖ Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ❖ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ❖ **El tono de voz:** Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.

- ❖ **El lenguaje y vocalización:** Prestar atención a la elección de palabras, pronunciar claramente y respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ❖ **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente, menor a la usada en persona.
- ❖ **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ❖ Contestar la llamada antes del tercer timbre
- ❖ Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ❖ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido.

Si debe dejar la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de hacerlo, informarle que se le está solicitando permiso y esperar la respuesta.

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

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

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

Permitirle al ciudadano colgar primero.

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

11. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CANALES VIRTUALES

Aplicativo en línea PQRSD: Medio por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, es una herramienta que puede ser utilizada por la ciudadanía en general. Se ingresa a través de la página web: www.mincultura.gov.co, en la parte superior derecha módulo: Servicio al Ciudadano, debe ingresar a la opción “para preguntas, peticiones, quejas y reclamos a Mincultura, haga clic aquí”, una vez ingrese debe diligenciar el formulario.

Posteriormente el sistema arrojará un número de radicado, con el cual el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud.

Correo electrónico: servicioalciudadano@mincultura.gov.co

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 lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, permite divulgar información de interés general para la ciudadanía en general. Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes, ya que en ocasiones requieren respuesta.

Sitio web: www.mincultura.gov.co

Twitter: <https://twitter.com/mincultura>,
@Mincultura, @atencioncultura

Facebook: <https://www.facebook.com/mincultura>

Youtube: <http://www.youtube.com/mincultura>



11. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL CORRESPONDENCIA ESCRITA

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas en la ventanilla de Correspondencia, ubicada en Casa Abadía Calle 8 No. 8-26, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua.

Para la atención por el Grupo Gestión Documental se recomienda:

- ❖ 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."
- ❖ 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 y verificar el contenido y los anexos.

Buzón de Sugerencias

Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.

Cada mes se abrirán los buzones, extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.

Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la Entidad.

Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Entidad debido a su comentario.

Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.

De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...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 al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

El Ministerio de Cultura, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 (artículo 7), se compromete a vigilar que el trato a sus usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

Los **Derechos** de los usuarios del Ministerio de Cultura que se enuncian a continuación, se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes:

- ❖ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ❖ Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ❖ Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Ministerio de Cultura.
- ❖ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ❖ 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 con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ❖ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ❖ A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados o 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.

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes **Deberes**:

- ❖ 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.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley

- ❖ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ❖ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Deberes de las autoridades

- ❖ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ❖ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ❖ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ❖ Tramitar las solicitudes que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ❖ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ❖ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ❖ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Deberes de las autoridades

- ❖ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ❖ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ❖ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ❖ Tramitar las solicitudes que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ❖ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ❖ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ❖ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.