


COPIA CONTROLADA

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pt01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 001
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-01-30

Protocolo

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

Senado de la República

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. TÉRMINOS
4. DESARROLLO DEL PROTOCOLO
 - 4.1. CANALES DE ATENCIÓN
 - 4.2. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO
 - 4.3. ELEMENTOS COMUNES A LA ATENCIÓN EN TODOS LOS CANALES
 - 4.3.1. PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO
 - 4.3.2. LENGUAJE
 - 4.3.3. ATENCIÓN A RECLAMOS
 - 4.3.4. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS
 - 4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 4.4.1. RECOMENDACIONES GENERALES
 - 4.4.2. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN
 - 4.4.2.1. ATENCIÓN PREFERENCIAL
 - 4.4.2.1.1. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL
 - 4.4.2.1.1.1. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL (PERSONAS CON BAJA VISIÓN O PERSONAS CIEGAS)
 - 4.4.2.1.1.2 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (PERSONAS SORDAS O HIPOACÚSICAS)
 - 4.4.2.1.1.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA
 - 4.4.2.1.2. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA (PERSONAS QUE USAN SILLA DE RUEDAS, BASTONES, ANDADORES, ETC.)
 - 4.4.2.1.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON TALLA BAJA
 - 4.4.2.1.4. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA, DISCAPACIDAD INTELECTUAL
 - 4.4.2.1.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL - PSÍQUICA
 - 4.4.2.1.6. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE
 - 4.4.2.1.7. ATENCIÓN A VÍCTIMAS
 - 4.4.2.2. ATENCIÓN A PERSONAS SEGÚN SU IDENTIDAD DE GÉNERO
 - 4.4.2.3. ATENCIÓN A PERSONAS QUE SE COMUNICAN EN LENGUAS NATIVAS DE COLOMBIA
 - 4.4.2.4. ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
 - 4.4.3. RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO
 - 4.4.4. CUANDO LA INFORMACIÓN DEBA SER SUMINISTRADA POR OTRA DEPENDENCIA U OTRA ENTIDAD
 - 4.4.5. FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
 - 4.5.1. RECOMENDACIONES GENERALES.
 - 4.5.2. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - 4.5.3. SITUACIONES ESPECIALES
 - 4.5.3.1. DISCAPACIDAD AUDITIVA
 - 4.5.3.2. DISCAPACIDAD MENTAL
 - 4.5.3.3. ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

- 4.5.3.4. ATENCIÓN A PERSONAS SEGÚN SU IDENTIDAD DE GÉNERO
- 4.5.3.5. ATENCIÓN A PERSONAS QUE SE COMUNICAN EN LENGUAS NATIVAS DE COLOMBIA
- 4.5.3.6 FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
- 4.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL
 - 4.6.1. RECOMENDACIÓN GENERAL
 - 4.6.2. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN VIRTUAL.
 - 4.6.2.1. ATENCIÓN A PERSONAS QUE SE COMUNICAN EN LENGUAS NATIVAS DE COLOMBIA
 - 4.6.2.2. ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
 - 4.6.3. FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN VIRTUAL
- 5. ANEXOS.
- 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.
- 7. CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Brindar lineamientos para que el personal del Senado de la República cuente con pautas y recomendaciones útiles para prestar atención de calidad, transparente y eficiente al servicio de la ciudadanía.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y dependencias del Senado de la República que interactúan con la ciudadanía

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Atención: se entiende como el relacionamiento que hay entre quien representa al Senado (corporación) y la persona que busca información participa o presenta una solicitud de información. Este relacionamiento debe garantizar buena atención, trato digno y respetuoso, celeridad, cortesía y empatía.

Atención incluyente: la atención está pensada para brindar respuestas a las diferentes necesidades de la ciudadanía, teniendo en cuenta las particularidades de la población, específicamente las de las personas mayores, con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, víctimas o cuyo lenguaje pertenece a una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, buscando derribar barreras que impiden la participación y su vinculación a las actividades y decisiones institucionales.

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 de discapacidad:

Discapacidad Sensorial (Discapacidad visual - Discapacidad auditiva - Sordoceguera): dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la visual y la auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición). Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

Discapacidad física o motora: una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia

(parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es considerada como discapacidad física. Hace referencia a personas cuya estatura está por debajo de las medidas correspondientes a su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis (apoyo o dispositivo que sirve para estabilizar, corregir o proteger), prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Discapacidad Mental: utilizamos el concepto de discapacidad mental para referirnos a las limitaciones o barreras para la inclusión social de personas por causas psíquicas (diagnósticos como trastornos bipolares, esquizofrenia, entre otros) y/o intelectual o cognitiva (síndrome de Down, autismo, retardo mental, entre otros).

Discapacidad psíquica: las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

Discapacidad Cognitiva: la discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

Discapacidad Múltiple: las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Escenarios de participación e información: se refiere a los espacios físicos y virtuales donde se puede acceder a la información relacionada con las actividades y escenarios de debates y discusión en el Senado de la República. Estos escenarios se constituyen mediante las relaciones entre el Senado y la ciudadanía.

Lenguas nativas de Colombia: en Colombia contamos con 65 lenguas indígenas, 2 lenguas criollas (Creole y Palenquera) y la lengua Rromaní a quienes se busca dar acceso a la información pública, al derecho a participar y a presentar peticiones en sus lenguas nativas.

Niños, niñas y adolescentes: siendo sujetos de derechos pueden acceder a la información y participar de los escenarios del Senado de la República.

Protocolo de atención: documento donde se detallan lineamientos y mecanismos que faciliten la interacción del Senado de la República con la ciudadanía y grupos de interés.

4. DESARROLLO DE CONTENIDO

4.1 CANALES DE ATENCIÓN

El Senado de la República cuenta con los siguientes canales de atención para la ciudadanía y grupos de interés que requieran solicitar información o presentar peticiones.



Canales presenciales

- Atención personalizada: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá D.C.
- Correo físico: carrera 7 No. 8 – 68. Edificio Nuevo del Congreso. Primer piso. Bogotá, D.C.
- Biblioteca del Congreso: Dirección: Casa de La Candelaria Carrera 6 No.8-94. Bogotá, D.C.
- Hemeroteca del Congreso: Dirección: Casa del Prócer José Nicolás Rivas. Calle 9 No.8-92. Bogotá, D.C.
- Gaceta del Congreso: Dirección: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá D.C.
- Escenarios de debate y discusión (audiencias públicas, foros, debates)



Canales telefónicos

- Línea nacional gratuita: 018000 12 25 12.
- Telefónico Bogotá:
 - Conmutador 57 601 382 3000, 57 601 382 4000.
 - PQRSD 57 601 382 2306, 57 601 382 2307. Centro de Relevó 57 601 382 2302.
 - Visitas Guiadas al Congreso 57 601 382 2303.
- Fax: 57 601 382 4179
- Biblioteca del Congreso: Teléfono: 57 601 382 4450.

- Hemeroteca del Congreso: Teléfono: 57 601 390 4050.
- Gaceta del Congreso: Teléfono: 57 601 382 2364.



Canales virtuales

- Correo electrónico: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co
- Página Web: <https://www.senado.gov.co/index.php/participacion/formulario-pqrsd>
- Biblioteca del Congreso: Correo: biblioteca@senado.gov.co
- Hemeroteca del Congreso: Correo: hemeroteca@camara.gov.co
- Gaceta del Congreso: Correo: gaceta@senado.gov.co
- Canal Congreso
- Redes sociales
- App Mi Senado
- App para la atención de PQRSD

4.2 CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO¹

En la interacción entre el Senado de la República y los ciudadanos y grupos de interés es fundamental el adecuado comportamiento entre el peticionario y el funcionario responsable de la atención.

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

El Senado de la República y la Cámara de Representantes conforman la Rama Legislativa del Poder Público.

Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el gobierno y la administración (Artículo 114 de la Constitución Política). además, la ley 5ª. de 1992 en su artículo 6º incluye función judicial, función electoral, función administrativa, función de control público y función de protocolo.

Tanto los senadores como los funcionarios del Senado de la República nos comprometemos a:

*Un trato digno y respetuoso a colombianos y extranjeros que se acerquen a nuestra Corporación.

*Atender de forma oportuna, veraz y completa solicitudes de información; opiniones o sugerencias sobre el Senado y sus funciones constitucionales y legales; quejas, reclamos y denuncias sobre el actuar de sus miembros o sus funcionarios o sobre el incumplimiento en la respuesta a solicitudes presentadas.

*Adelantar actividades para la participación ciudadana dirigidos a los diferentes grupos de interés.

*Comunicar por los diferentes medios institucionales los temas de interés para la ciudadanía.

[1] Carta de trato digno UAC. <https://www.senado.gov.co/index.php/participacion/atencion-al-ciudadano>

4.3. ELEMENTOS COMUNES A LA ATENCIÓN EN TODOS LOS CANALES

El Senado de la República acoge y respeta los derechos de las personas establecidos en la normatividad vigente y es por ello, que para la atención a la ciudadanía tiene como principios básicos:

4.3.1. Principios del buen servicio

- **Trato digno:** Para todos los ciudadanos atención con respeto y seriedad.
- **Celeridad:** Resolviendo las solicitudes oportunamente.
- **Cortesía:** Con amabilidad y confianza, con el fin de lograr el resultado esperado por la ciudadanía.
- **Empatía:** Con el fin de entender la solicitud, nos ponemos en los zapatos de los ciudadanos.
- **Actitud de servicio:** Creemos en la importancia de servir.
- **Información:** Procuramos consultar la fuente directa y oficial que permita entregar respuesta veraz al peticionario.
- **Tolerancia:** Tratamos de entender a los ciudadanos que por diferentes razones se encuentran alterados
- **Respeto:** Ofrecemos un trato cortés, respetando las ideas de los ciudadanos.
- **Compromiso:** Nuestro compromiso es con el ciudadano.

4.3.2. Lenguaje

- Usar lenguaje claro en la atención de los grupos de interés, teniendo en cuenta características culturales, edad y lengua de cada persona.
- Evitar tutear o usar términos diminutivos.
- Llamar a cada persona por su nombre, en caso de no tener el dato o no recordarlo, utilizar las expresiones: doctor, doctora, señor, señora, niño, niña, adolescente, joven.
- Garantizar que el diálogo con la ciudadanía sea respetuoso, tolerante, empático y amable.
- Evitar usar tecnicismos, abreviaturas o extranjerismos, de ser necesario por favor aclare la información con un sinónimo o un ejemplo.
- Acompañar la conversación con frases de cortesía como gracias, por favor, es tan amable, ¿en qué le puedo servir? y con mucho gusto.
- Eliminar términos como minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo o palabras irrespetuosas que generen barreras con las personas. Cada discapacidad tiene su denominación. Tenga en cuenta la siguiente tabla:



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

Utiliza los términos correctos para referirse a las personas con algún tipo de discapacidad

	EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA		EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
	Discapacitado o minusválido	Persona con discapacidad		Mutilado	Persona con amputación
	Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita		Cojo	Persona con movilidad reducida
	Deforme	Persona con discapacidad congénita		Mudo	Persona no verbal
	Enano	Persona de talla baja		Retardado mental, bobo, tonto o mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
	El ciego	Persona ciega o con discapacidad visual		Neurótico	Persona con neurosis
	Semividente	Persona con baja visión		Esquizofrénico o loco	Persona con esquizofrenia
	El sordo o el sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva		Demente, enfermo mental, loco, lunático o desquiciado	Persona con discapacidad psicosocial
	Sordo-ciego	Sordociego		Epiléptico	Persona con epilepsia
	Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejía o cuadriplejía		Aquejado por ...	Persona que tiene ...
	Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas			

Fuente: Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia - Presidencia de la República.

Fuente: Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia. Presidencia de la República.

4.3.3. Atención a reclamos

Para la atención a un reclamo ciudadano tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche con atención sin interrumpir.
- Formule todas las preguntas que sean necesarias para obtener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano esté solicitando.
- Explique con precisión las instancias a las que puede acudir y los tiempos establecidos para la respuesta.
- Radique inmediatamente la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia para su trámite y remitir a la dependencia competente o trasladar a la Entidad responsable de esa materia.

Los reclamos por atención a derechos de petición se tramitan de acuerdo con el procedimiento “Resolución de conflicto en la atención a PQRSD.”

4.3.4. Atención a personas alteradas

Para la atención a personas alteradas tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente y ofrezca alternativas de solución.
- Evite ignorar a la persona que se encuentra alterada.
- Evite respuestas como “Sí”, “No”, pueden ser interpretadas como cortantes.
- Evite perder el control, sea amigable y mire al interlocutor siempre a los ojos.
- Usar un tono de voz amable y un lenguaje corporal asertivo.



4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

4.4.1. Recomendaciones generales

- Presentación personal: teniendo en cuenta que se está representando al Senado, es importante tener la presentación adecuada para interactuar con la ciudadanía.
- Expresión en el rostro: mantenga una sonrisa cálida y demuestre interés en sus expresiones hacia la persona que está atendiendo.
- La postura y lenguaje corporal: mantenga una buena postura; columna flexible, cuello y hombros relajados.
- Puesto de trabajo: mantenga su puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de distractores como el teléfono móvil.
- Medidas de bioseguridad: es necesario seguir los lineamientos de bioseguridad establecidos por la institución.

4.4.2. Lineamientos para la atención

- Haga contacto visual con las personas desde el momento en que se acercan.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que la persona salude primero.
- Pregunte el nombre de la persona.

- De atención completa y exclusiva durante el tiempo del diálogo.

4.4.2.1. Atención preferencial

En la atención presencial es importante dar atención prioritaria o preferencial a las peticiones presentadas por personas que buscan el reconocimiento a un derecho fundamental cuando deban ser resueltas por el Senado o remitidas a otra Entidad para evitar un perjuicio inminente:

- Personas con discapacidad.
- Personas con riesgo inminente de la vida, por salud o por seguridad personal.
- Personas de la tercera edad.
- Mujeres gestantes.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Grupos étnicos minoritarios.
- Víctimas de violencia.
- Veteranos de guerra.
- Periodistas.

Indicaciones para la atención

- Haga contacto visual con las personas desde el momento en que se dirigen a su puesto.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que la persona salude primero.
- Preguntar el nombre de la persona
- Dar atención completa y exclusiva durante el tiempo del diálogo.
- Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes de personas con discapacidad o de niños, niñas y adolescentes.
- A los adultos mayores y mujeres embarazadas, se les debe dar prioridad en su atención y serán atendidos en lo posible, sin que tengan que esperar.
- Las personas que manifiesten riesgo inminente contra su vida o integridad personal deben ser atendidas inmediatamente y trasladar su situación a la autoridad competente.

4.4.2.1.1. Atención a personas con discapacidad sensorial

4.4.2.1.1.1. Atención a personas con discapacidad visual (personas con baja visión o personas ciegas)

Al ingresar a las instalaciones donde debe hacerse registro de ingreso, la Policía Congreso debe explicar a la persona con discapacidad visual a qué lugar está llegando, por qué y para qué se le está pidiendo la cédula, porqué le toman la huella e informarle que los datos que suministra son de carácter confidencial.

Cuando la persona llegue al sitio donde va a recibir atención a la solicitud se recomienda:

- Salude y manténgase atento en caso de que la persona extienda la mano, hacerle saber que igualmente se le está saludando.

- Oriente con claridad, use expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Si requiere ausentarse por motivo de la atención, debe informarle a la persona y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando.
- Para entregar documentos impresos infórmelo de su contenido, la instancia que lo expidió y el sitio donde pueda ratificarlo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de los documentos”, “voy a sacar una fotocopia de...” para que la persona ciega o de baja visión esté enterada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía permítale entrar antes que su usuario, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga o consienta, no le dé comida y no lo sujete por el arnés, ya que los animales de compañía representan sus ojos y seguridad.
- Brinde ayuda, solo cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, coloque la mano de él sobre su hombro o brazo

4.4.2.1.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva (personas sordas o hipoacúsicas)

- Verifique si la persona viene acompañada de alguien que facilite la comunicación o de un intérprete de Lengua de Señas Colombianas.
- En caso de que la persona venga a presentar una petición sin acompañante, quien lo atiende inicialmente debe dirigirlo a una de las dependencias donde se cuenta con Centro de Relevó.
- Hable a la persona de frente, articule las palabras en forma clara y pausada, la persona necesita ver sus labios. Si viene acompañado, se debe dirigir a la persona que solicita la atención y no al acompañante.
- Module la voz con naturalidad, no es necesario exagerar en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información solo cuando sea necesario.
- No eleve el volumen de la voz, a menos que la persona se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.

4.4.2.1.1.3. Atención a personas con sordoceguera

- La persona sordociega debe venir acompañada, no obstante, diríjase a la persona que solicita la atención. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo, o dirija el saludo a través de su acompañante.
- Atienda a las indicaciones del acompañante, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.
- En caso de que la persona tenga algo de visión no necesariamente requiere de un acompañante, diríjase a la persona escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- En caso de que la persona utilice audífono, no necesariamente requiere de un acompañante, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Al finalizar la atención informe a la persona que la página web del Senado de la República es accesible a personas ciegas y de baja visión.

4.4.2.1.2 Atención a personas con discapacidad física o motora (personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- Para autorizar el ingreso a las instalaciones del Senado, se recomienda preguntar a la persona que está solicitando autorización de ingreso si tiene alguna discapacidad que requiera apoyo para su desplazamiento y atención al interior de las instalaciones, para contar con los medios requeridos a la llegada del visitante.
- No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Pregunte si necesita ayuda y cómo hacerlo. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- Ofrezca al acompañante un lugar en donde sentarse.
- Si su puesto no es apto para la atención a la persona con discapacidad física o motora, busque alternativas para interactuar de manera cómoda y directa.
- En el edificio nuevo en caso de requerirse el uso de salva escalera, acuda a la persona responsable de su manejo.

4.4.2.1.3 Atención a personas con talla baja

- Se debe contar en espacios de atención al público con las condiciones de altura del mobiliario (máximo 80 centímetros de altura) y elementos requeridos adecuados para la atención a personas de talla baja.
- Cuando no se cuente con esas condiciones o sea atendida la persona de talla baja en otros espacios de la Corporación, quien ofrece la atención debe buscar un espacio que quede a la altura adecuada para el diálogo.
- Se deben adecuar los elementos a utilizar de manera que queden al alcance de la persona que requiere el servicio.

4.4.2.1.4 Atención a personas con discapacidad cognitiva, discapacidad intelectual

- La persona con discapacidad cognitiva o intelectual moderada o severa debe venir acompañado para la atención. Dirija la palabra a la persona que solicita la atención. El acompañante es un puente para facilitar la comunicación.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.
- Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.
- Entregue la información solicitada de manera clara, sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.

4.4.2.1.5. Atención a personas con discapacidad mental - psíquica

- Este tipo de discapacidad, a veces, no es evidente en lo inmediato. Es posible que durante la atención la persona se altere o sea violenta.
- Si la persona eleva la voz o se altera, evite cualquier confrontación. En el caso que ocurra, debe mantener la serenidad y buscar apoyo para la debida atención al ciudadano.

- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no demore en la resolución de la situación.

4.4.2.1.6. Atención a personas con discapacidad múltiple

- La persona con discapacidad múltiple debe estar acompañada, no obstante, diríjase a la persona que solicita la atención. El acompañante sólo es un puente para facilitar la comunicación.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

4.4.2.1.7. Atención a víctimas

- Genere un diálogo en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Evite utilizar expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Use un lenguaje sencillo en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la persona manifiesta que es víctima y presenta un estado de crisis emocional, 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.

4.4.2.2. Atención a personas según su identidad de género

- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele a la persona.
- Sea perceptivo en cómo se reconoce y se percibe a sí misma la persona que solicita la atención. Valide ese reconocimiento.
- En caso de atender una persona transgénero o transexual y esta no haya realizado el cambio de sexo en su documento de identidad, explique con el mayor respeto que para realizar el registro de la solicitud es necesario usar su documento de identidad oficial, solo para el registro de la solicitud.
- Evite usar su nombre de pila en caso de ser diferente del nombre con el cual se reconoce la persona.

4.4.2.3. Atención a personas que se comunican en lenguas nativas de Colombia

- Cuando se presente ante usted una persona que hable lengua nativa de Colombia, hágase entender e infórmele que lo va a filmar. Esto con la finalidad de identificar la lengua.
- Remita la grabación de la petición a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso, para que esta dependencia inicie el trámite como está establecido en el Procedimiento de atención a derechos de petición.
- No use palabras inadecuadas o que falten al respeto a la persona.

4.4.2.4. Atención a niñas, niños y adolescentes

- Preste atención a la solicitud de niños y niñas y no a sus acompañantes.
- Muestre interés por la solicitud de información a una edad tan temprana.
- Use un lenguaje claro para que sea más fácil la comprensión
- Precise el material exclusivo con el que cuenta el Senado dirigido a esta población en la página web.
- Realice la retroalimentación de la información entregada.

4.4.3. Retiro del puesto de trabajo

Si debe retirarse del sitio de atención:

- Informe a la persona el motivo de su retiro y explíquele el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Ofrezca excusas antes de retirarse y espere la aprobación de la persona.
- Al regresar, agradezca por el tiempo de su espera.

4.4.4. Cuando la información deba ser suministrada por otra dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por quien está atendiendo, es necesario:

- Informe la dependencia o la entidad a la cual se debe trasladar la solicitud. En caso de que la información solicitada repose en la Corporación, dirija a la dependencia de atención al ciudadano correspondiente.
- En caso de que la información solicitada corresponda a otra entidad, comunique al ciudadano a dónde debe dirigirse y proporcionarle los datos de contacto.

4.4.5. Finalización de la atención presencial

- Retroaliméntese al finalizar la atención sobre la información suministrada.
- Revise la entrega de los documentos, si fueron requeridos.
- Despídase amablemente, llamando a la persona por su nombre.

4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



4.5.1. Recomendaciones generales

La voz: el volumen debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la velocidad debe ser acorde al mensaje.

4.5.2. Desarrollo de la atención telefónica

- Preguntar el nombre y el motivo de la llamada.
- Escuchar sin interrumpir, tomando nota de los puntos importantes.
- Informar el paso a paso de la solicitud que está realizando.
- Confirmar que la persona comprendió la información.
- Validar si hay algo más en lo que le pueda ayudar.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

4.5.3. Situaciones especiales

- En caso de la persona se dirija con insultos, groserías o amenazas, guarde la compostura y manifiesta que para ser atendido es necesario un trato respetuoso.
- Cuando se manifiesten imprecisiones o interpretaciones personales que no concuerden con la información oficial, indique a la persona la fuente donde se encuentra el documento original.
- Para las situaciones en que la persona insista en respuestas de otra autoridad o entidad se deberá informar los datos de contacto del organismo competente y sus canales de atención

4.5.3.1. Discapacidad auditiva

Si una persona sorda requiere comunicación con la UAC primero debe contactarse con el Centro de Relevó, a través del Sistema de Relevó de Llamadas, donde el intérprete se comunicará con la UAC.

- Si solicita la información a través de una tercera persona, module su voz con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe elevar el volumen de la voz, a menos que el traductor se lo solicite.

4.5.3.2. Discapacidad mental

- De presentarse que la persona eleva la voz o se altera, evitar confrontación alguna. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo necesario para la debida atención a la ciudadanía.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.
- Indague con la persona si se encuentra acompañada, para conocer si alguien más puede recibir la información y se la transmita de manera fácil y comprensible.

4.5.3.3. Atención a niñas, niños y adolescentes

- Escuche atentamente la solicitud, intente que no intervenga algún adulto a menos que sea necesario.
- Muestre interés por la solicitud de información a una edad tan temprana. Realice un pequeño reconocimiento.
- Use un lenguaje claro para que sea más fácil la comprensión.
- Precise el material exclusivo con el que cuenta el Senado dirigido a esta población en la página web.
- Realice la retroalimentación de la información entregada.

4.5.3.4. Atención a personas según su identidad de género

- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele a la persona.
- Sea perceptivo en cómo se reconoce y se percibe a sí misma la persona que solicita la atención. Valide ese reconocimiento.

- En caso de atender una persona transgénero o transexual y esta no haya realizado el cambio de sexo en su documento de identidad, explique con el mayor respeto que para realizar el registro de la solicitud es necesario usar su documento de identidad oficial, solo para el registro de la solicitud. Evite usar su nombre de pila en caso de ser diferente del nombre con el cual se reconoce la persona.

4.5.3.5. Atención a personas que se comunican en lenguas nativas de Colombia

- Cuando se comunique con usted una persona que hable lengua nativa de Colombia, grabe la llamada.
- Remita la grabación de la petición a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso, para que esta dependencia inicie el trámite como está establecido en el Procedimiento de atención a derechos de petición.
- No use palabras inadecuadas o que falten al respeto a la persona.

4.5.3.6 Finalización de la atención telefónica

- En caso de que la persona requiera soportes físicos de la información suministrada, preguntarle el medio por el que quiere que se le entregue. Si el ciudadano prefiere la información impresa se le debe indicar la dirección, el horario de atención, los costos de reproducción (copias) y la forma de pago.
- Si prefiere la información de manera virtual, se le solicita el correo electrónico de envío.
- Al finalizar la atención se debe retroalimentar al ciudadano sobre la información suministrada.
- Despedirse amablemente, llamando a la persona por su nombre.

4.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



4.6.1. Recomendación general

Las personas encargadas de la atención a través del correo electrónico institucional y del enlace de atención a derechos de petición de la página web del Senado de la República son responsables de su manejo, razón por la cual no deben permitirle el acceso a personas no autorizadas para esta labor.

4.6.2. Desarrollo de la atención virtual

- Leer de manera completa la petición o solicitud de información.
- Tener claridad sobre la misma y tratar de identificar las características del usuario, con el fin de dar respuesta en el lenguaje adecuado.
- Redactar la respuesta de manera corta, en lenguaje claro, precisa, estructurada, sin usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Consultar la fuente fidedigna (oficial) que emite la información para efectos de su respuesta. En caso de no ser el competente para atender a la persona, remita la solicitud a la dependencia o entidad competente.
- Si la respuesta es extensa, dividirla en varios párrafos para que sea más fácil su lectura.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”, teniendo en cuenta que es una respuesta institucional.

- En caso de queja, reclamo o denuncia, se debe establecer la instancia competente para efectos de su remisión.
- Es indispensable revisar los términos legales señalados.
- Para efectos de peticiones o solicitudes de información irrespetuosas se deberá aplicar la norma vigente para tal fin.
- En caso de que la persona informe que es ciego o de baja visión, indicarle que la página web del Senado de la República es accesible a personas ciegas y de baja visión.

4.6.2.1. Atención a personas que se comunican en lenguas nativas de Colombia.

- En caso de recibir comunicación o petición en lengua nativa de Colombia, remítala a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, para que continúe el trámite de acuerdo con el Procedimiento de atención a derechos de petición.

4.6.2.2. Atención a niñas, niños y adolescentes

- Lea con detalle la solicitud de información realizada. Realice un pequeño reconocimiento por el interés a tan temprana edad.
- Use un lenguaje claro para que sea más fácil la comprensión.
- Precise el material exclusivo con el que cuenta el Senado dirigido a esta población en la página web.

4.6.3. Finalización de la atención virtual

- Despídase amablemente.
- Enfatique en la disposición de servicio en caso de otra solicitud o alguna aclaración frente a la información enviada.

ANEXOS

N/A

DOCUMENTOS RELACIONADOS

UC Pr 02. Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)

CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: M. Vanegas, Andrea Rocha	Nombre: Mónica P. Vanegas	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Senado de la República
Cargo: Coordinadora UAC, funcionaria UAC	Cargo: Coordinadora UAC	No. Acta y Fecha:23.01 del 30 de enero de 2023