PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LOS MEDIOS DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

Como parte de los servicios y trámites que ofrece el Ministerio de Educación Nacional por medio de la Unidad de Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011 donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por este motivo el Ministerio de Educación Nacional establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los clientes del ministerio y las políticas institucionales.

La primera imagen que toman los ciudadanos al momento de establecer contacto con el Ministerio de Educación Nacional es determinante en la percepción que se puede llevar sobre la prestación del servicio y la satisfacción que puede alcanzar; por tanto se establecen mecanismos que le permiten a los servidores públicos y/o contratistas prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y hacer de la gestión del Ministerio de Educación Nacional una gestión eficaz, eficiente y efectiva.

2. CICLO DE SERVICIO

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite o servicio en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio o trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano-usuario.

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos-usuario, viendo la entidad desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como la entidad se podrá comprometer como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano-usuario, para lo que se requiere compromiso de la alta dirección del Ministerio, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una entidad mejora o se deteriora momento a momento y día por día, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos-usuario al tratar con ella. De aquí se concluye que se debe trabajar obstinadamente en todos los momentos de verdad de cada ciclo, sea cual fuere el canal de atención.

3. PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN

En los espacios con que cuenta el Ministerio de Educación Nacional por medio de la Unidad de de Atención al Ciudadano y en el Centro de Documentación, el objetivo principal es brindar servicios con calidad y calidez, cumpliendo los principios establecidos por la entidad para tal fin.

Para lo cual el Ministerio estableció que el horario de atención en la Unidad de Atención al Ciudadano y el Centro de Documentación de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 5:00 pm en jornada continua, una vez cumplido este horario se cerrarán las puertas de acceso para ingreso de usuarios a la Unidad y aquellas personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención serán atendidas.

De la misma forma el Ministerio de Educación provee mecanismos tecnológicos para otorgar turnos de atención de manera oportuna, sin necesidad de presentación personal del usuario o solicitante (Ley 962 de 2005, Artículo15. Derecho de turno).

4. RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN

Como parte del protocolo que se debe de seguir, para la atención por cualquiera de los canales definidos por el Ministerio (Telefónico "incluye contacto por medio del PBX y el Call Center", Chat, Correo electrónico y de forma presencial), tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. 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 distingos, 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. Lo servidores públicos, entonces, deben:
    - Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Ministerio para responder las peticiones ciudadanas.
    - Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
    - Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar; ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- 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.
- Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos 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, el servidor público 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.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
    - Entiende sus problemas.
    - Es respetuoso.
    - Lo orienta con claridad y precisión.
    - Lo atiende con calidez y agilidad.
- Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:
    - Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
    - Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
    - No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.
- En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- 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.
- 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 consciencia 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo

- Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:
  - El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
  - Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
  - Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos del Ministerio.
  - Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
  - Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
  - Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:
  - Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
  - 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.
  - Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:
  - Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
  - Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
  - Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
  - Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
  - Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
  - Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Pregunte por su nombre y el tipo de trámite solicitado, cuando la atención sea prestada por vía telefónica o chat. Inicie la conversación con esta frase: "Buenos días o tardes bienvenido al Ministerio de Educación Nacional, le atiende Maryluz (por ejemplo) en qué le puedo servir?" Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- En caso de ser una atención presencial, salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Cómo usted conoce el nombre de su interlocutor salúdelo por el nombre e indíquele los pasos a seguir por el tipo de trámite solicitado. Inicie la conversación con esta frase: "Buenos días o tardes señor Juan Carlos Miranda (por ejemplo) bienvenido al Ministerio de Educación Nacional, le atiende Maryluz (por ejemplo) en qué le puedo servir?" Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

- Concentre el 100% de su atención de forma completa y exclusiva en su interlocutor durante el tiempo del contacto.
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Retroalimente al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Pregúntele a su interlocutor si "¿Le puedo servir en algo más?"
- Agradezca al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la del Ministerio de Educación Nacional para servirle en próximas ocasiones.

5. CONSEJOS ADICIONALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

De forma complementaria tenga en cuenta los siguientes consejos, que le ayudarán a brindar un mejor servicio durante la atención:

- **Tenga presente el tono de voz que usa.** El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer al interlocutor. Use un tono de voz vivaz y enérgico, energético no significa que tenga que hablar duro, demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje de comunicación.** Preste atención a la elección de palabras que va utilizar para prestar la atención, no use palabras extrañas, use palabras sencillas y que faciliten al interlocutor entender lo que usted le quiere transmitir.
- **La vocalización de las palabras.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, es importante; respirar tranquilamente de forma que las palabras que pronuncie se formen bien.
- **La velocidad de expresión.** La velocidad con que se expresa debe facilitar la comprensión del mensaje por parte del interlocutor.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser moderado; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen o tono de voz de forma excesiva.
- **Consumo de bebidas y alimentos:** Por respeto con el ciudadano y por seguridad e integralidad de los documentos que usted maneja, está prohibido mantener bebidas y alimentos en los puestos de atención al ciudadano, como su consumo.
- **Presentación personal**: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público 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.
- **Comportamiento**: 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-, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro**: la expresión facial 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.
- **La voz y el lenguaje**: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Capítulo 2 del Protocolo. 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.
- **La postura**: la postura adoptada 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.
- **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.

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona en las instalaciones del Ministerio de Educación Nacional – Unidad de Atención al Ciudadano para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Ministerio.

Es importante familiarizarse con las instalaciones de la Unidad de Atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los puntos de fotocopiado. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Este tipo de atención empieza desde que el usuario/ciudadano ingresa a las instalaciones de la Unidad, y su primer contacto es realizado por el Guarda de Seguridad el cual deberá:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a al Ministerio de Educación Nacional”.
- Debe revisar o pasar por el sistema de rayos X todos los maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Ministerio.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del POI (Punto de Orientación e Información) a la cual debe dirigirse en primera instancia.

El siguiente punto de atención es el que establece el Orientador ubicado en el POI, para lo cual debe:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Escuche con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, brinde la mayor cantidad de información posible relacionada con la solicitud del ciudadano, tenga en cuenta de lo asertivo que sea la comunicación en este punto, depende en gran medida el éxito de la prestación de la atención.
- Antes de entregarle el turno al solicitante, indíquele el tiempo aproximado en que va a ser atendido, esto ayuda a que el solicitante sea consiente del tiempo que tiene que disponer para ser atendido. Si el ciudadano y/o usuario está de acuerdo solicite el nombre y apellido para ingresarlo en el sistema Digiturno y genere el turno correspondiente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales del Ministerio que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Indicarle al ciudadano que se debe de dirigir a la sala de espera y estar pendiente de las pantallas que le indicaran el número de la ventanilla donde podrá ser atendido su solicitud.

Una vez el turno aparece en las pantallas o es llamado verbalmente por parte del servidor, el ciudadano se dirige a la ventanilla correspondiente y el servidor empezará a interactuar con el ciudadano para lo cual debe tener en cuenta:

- **Contacto Inicial**
    - Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
    - • Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- **En el desarrollo del servicio**
    - Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
    - Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere…”.

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- **Retiro del puesto de trabajo:** Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
  - Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
  - Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- **Otro punto de servicio:** Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
  - Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
  - Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
  - Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
  - La solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.
- **Solicitud de servicio demorada** Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará

- **En la finalización del servicio:**
  - Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
  - Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
  - Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
  - Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
  - Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
  - Y recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con el Ministerio es siempre la imagen que el mismo tendrá del Ministerio.

6.1 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 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.
  - **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 guión, protocolo y procedimiento definido por el Ministerio para atender a este grupo poblacional.
    - Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **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 minoritarios**
- A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras 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 el Ministerio cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
  - Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
  - Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- **Personas en condición de discapacidad**
  - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
  - No tratar a las personas adultas con 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.
  - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
  - 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.
- **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**
  - No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
  - Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
  - Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
  - Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
  - 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.

- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

- **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**
  - Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
  - Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
  - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
  - Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
  - Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
  - Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- **Atención a personas con sordoceguera**
  - Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
  - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
  - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
  - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
  - Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- **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 mental**
  - Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
  - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
  - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
  - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **Atención a personas de talla baja**
  - Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor 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.

6.2. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Dentro de la atención que se brinda al usuario y/o ciudadano en la Unidad de Atención al Ciudadano, la comunicación debe de obedecer a las siguientes características:

- **Cortesía:** El ciudadano desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

- **Atención rápida:** Al ciudadano no le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un ciudadano y estamos ocupados, diríjase a él en forma sonriente, amable, cortes y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los ciudadanos quieren que la experiencia al momento de realizar la solicitud de un trámite o servicio, sea lo menos traumática posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo se cumpla.
- **Atención personal:** Nos agrada, nos hace sentir bien que somos importantes durante una atención personalizada; nos disgusta sentir que simplemente somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar y tratar al ciudadano por su nombre.
- **Personal bien informado:** El ciudadano espera recibir de los servidores públicos encargados de brindar el servicio, una información completa, certera y segura respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el Ministerio.
- **Simpatía:** El trato con el ciudadano no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
- **Neutralidad:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar de punto a punto, sin alterar y restringir contenidos, libre de restricciones, no sesgado.
- **Imparcialidad:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar sin ninguna posición y hace relación al trato sin parcialización.
- **Independencia:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar, con autonomía sin ningún sesgo de orden político, religioso, racial u económico.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y centros de llamadas (Call Centers).

Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por 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 inventario actualizado de los trámites y servicios del Ministerio, la dependencia responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Tenga en Cuenta:

- **El tono de voz**. A través de la línea telefónica, el tono de voz 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.
- **El lenguaje**. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- **La vocalización**. Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra; 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

7.1. CALL CENTER

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?

En el desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué pasó sigue en el proceso.

Si debe poner 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 poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos del Ministerio lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- 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.

En la finalización del servicio

- 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 hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

7.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

- Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. 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 lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como 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.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada

7.3. MENSAJES DE TEXTO (SMS)

Son aquellos mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.

Acciones de anticipación

Evaluar si se cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal (si no, buscar apoyo en el responsable del servicio en el Ministerio):

- Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tienen un costo directo individual.
- Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes**.**

En el contacto inicial

Este canal permite la recepción de mensajes cortos y, por ello mismo, poco específicos. En consecuencia:

- En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al ciudadano por un medio alterno, si existe; en caso contrario, contactarlo vía mensaje de texto.
- Una vez recibido el mensaje, debe analizarse a fin de definir cómo responder.

En el desarrollo del servicio

- Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y usarlo.
- Explicar al ciudadano por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle sus datos de contacto.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia apoyo con la petición del ciudadano, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.

En la finalización del servicio

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y correo electrónico en lo que corresponde al Ministerio de Educación Nacional.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

8.1. CORREO ELECTRÓNICO

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al Ministerio.
- Seguir el protocolo establecido por el Ministerio con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial del Ministerio.
- Analizar si la solicitud compete al Ministerio; de lo contrario, remitirla al Ministerio encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros del Ministerio.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web del Ministerio. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Ministerio en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

8.2. CHAT

Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial

- 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?".

En el desarrollo del servicio

- 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 guión: "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?
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- 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".
- Y 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.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, 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.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.