



# GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Tr=ce.**

# Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>3. TERMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>4. CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>5.1 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA PRESENCIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA FÍSICA</b>	<b>4</b>
<b>5.1.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL VERBAL:</b>	<b>5</b>
<b>5.1.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ALTERADAS</b>	<b>5</b>
<b>5.1.1.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA</b>	<b>6</b>
<b>5.1.1.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL</b>	<b>6</b>
<b>5.1.1.3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS DE BRAZOS</b>	<b>6</b>
<b>5.1.1.3.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES</b>	<b>7</b>
<b>5.1.1.3.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS DE TALLA BAJA</b>	<b>7</b>
<b>5.1.1.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	<b>7</b>
<b>5.1.1.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD</b>	<b>8</b>
<b>5.1.1.4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA POBLACIÓN LGBTIQ</b>	<b>8</b>
<b>5.1.1.4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA GRUPOS ÉTNICOS</b>	<b>9</b>
<b>5.1.1.4.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>10</b>
<b>5.1.1.4.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL O MOTORA.</b>	<b>11</b>
<b>5.1.1.4.4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA.</b>	<b>12</b>
<b>5.1.1.4.4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS Y/O HIPOACÚSICAS</b>	<b>12</b>
<b>5.1.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ESCRITA Y/O CORRESPONDENCIA FÍSICA</b>	<b>13</b>
<b>5.2. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	<b>14</b>
<b>5.3.1. VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL</b>	<b>5</b>
<b>5.3.2. SITIO WEB</b>	<b>16</b>
<b>5.3.3. REDES SOCIALES Y OTROS CANALES DIGITALES</b>	<b>8</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Teveandina S.A.S., con la finalidad de brindar un trato amable, respetuoso, digno, claro, oportuno y por igualdad a los ciudadanos, en cumplimiento de sus derechos constitucionales, por medio de la presente guía establece los protocolos y lineamientos para la prestación de servicios de la entidad, la cual constituye una herramienta de apoyo para los ciudadanos y colaboradores de la entidad logrando así promover una formación y cultura de servicio que atienda y satisfaga las expectativas, requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

Esta guía contempla los principios básicos de atención que deben ser replicados en todos los procesos y los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual, habilitados por la entidad.

## 2. ALCANCE

Estos protocolos están dirigidos a todos los colaboradores de la entidad que tienen algún tipo de interacción con la ciudadanía. Así mismo, orienta a la ciudadanía en las actividades que se desarrollan al interior de la entidad. Lo anterior, con el fin de promover una cultura de servicio que atienda y satisfaga las necesidades presentadas a través de las PQRSD por la ciudadanía.



### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

**Canales de Atención:** Son los canales, medios y espacios donde los ciudadanos pueden solicitar servicios, gestionar sus PQRSD y recibir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades.

**Canal Presencial:** Espacio físico designado a los ciudadanos y servidores donde interactúan en persona para solicitar servicios, gestionar sus PQRSD y recibir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades.

**Canal Correspondencia:** Medio escrito por el cual, los ciudadanos pueden solicitar servicios, gestionar sus PQRSD y recibir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades.

**Canal Telefónico:** Canal de comunicación que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil.

**Discapacidad:** Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona.

**Sensorial Visual:** Pérdida o disminución de la visión.

**Sensorial Auditiva:** Pérdida o disminución en audición.

**Sensorial Sordoceguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Protocolo de Servicio:** Orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del colaborador frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Redes Sociales:** Aplicativos 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.



#### 4. CANALES DE ATENCIÓN

	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>PRESENCIAL</b> 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Ventanilla única de correspondencia física		
<b>TELEFÓNICO</b> 	Línea fija de atención.	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>VIRTUAL</b> 	Ventanilla única virtual	Correo institucional: Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@canaltrece.com.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Sitio Web	Formulario PQRSD: <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	El formulario de PQRSD se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

## 5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN

### 5.1 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA PRESENCIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA FÍSICA

Este canal es utilizado por la ciudadanía para acudir personalmente a las instalaciones del Canal, con la finalidad de solicitar algún servicio de la entidad o radicar una PQRSD.

En ese orden, este protocolo se encuentra dirigido para todos los colaboradores de la entidad, que tienen contacto directo con los ciudadanos que se encuentren en el Canal, independientemente del cargo o de la función que desempeñen. Lo anterior, con la finalidad de brindar un servicio eficiente, oportuno, respetuoso y de calidad, desde el ingreso del ciudadano a las instalaciones de la entidad, durante su permanencia y hasta su despedida.

#### Ciclo para la atención al ciudadano:

##### Atención presencial verbal

1. Ingresa y se registra en la entidad
2. Se dirige a la ventanilla única presencial de servicio al ciudadano y correspondencia física
3. Presenta su requerimiento y recibe número de radicado cuando sea necesario
4. Se le informa que a su requerimiento se dará respuesta vía correo electrónico.
5. En caso de que el requerimiento sea de orientación, el ciudadano será guiado al área correspondiente.
6. Una vez, radicado su solicitud, o atendida la orientación requerida el ciudadano podrá retirarse de la entidad.

Atención presencial escrita y/o correspondencia física





### Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** La apariencia personal de los colaboradores de la entidad, debe ser pulcra, discreta, generar confianza y tranquilidad. Para ello es importante portar en un lugar visible, el carné que lo identifica como colaborador de la entidad.
- **Puestos de trabajo:** Los espacios físicos donde los colaboradores desarrollen las diferentes actividades del Canal, deberán mantenerse aseados y ordenados con la finalidad de generar una buena visibilidad al ciudadano.

#### 5.1.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL VERBAL:

##### 5.1.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ALTERADAS

**En caso de presentarse ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, se establecen las siguientes pautas para su atención:**

- Nunca le pida al ciudadano que se calme.
- Mantener contacto visual con la persona siempre con una actitud amable.
- Escuchar la persona sin interrupción, sin objetar, ni entablar discusión, buscando siempre una oportunidad de mejora en virtud de la reclamación.
- No tomar la situación de manera personal.
- No defender el Canal ni llevarle la contraria al ciudadano, ser imparcial.
- No perder el control, si usted esta calmado es probable que el ciudadano se calme.
- Cuidar el tono de voz.
- Usar frases como "lo comprendo", "Que pena", "claro que sí", entre otras que puedan dar comprensión al ciudadano y permitir que baje la molestia.
- Brindar alternativas de solución, que se encuentren dentro su alcance y de la entidad.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, dar una solución de fondo. -



### 5.1.1.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

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. Para ello, se establecen las siguientes pautas en su atención, que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes presentados y la imposibilidad de dar una respuesta positiva.
- 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 su solicitud, mencione palabras como: “Lo invito a...” o “Le sugiero que ...”, hacer recomendaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.



### 5.1.1.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”. Por lo tanto, para la atención de los ciudadanos que tengan estas condiciones se deberán seguir las siguientes recomendaciones según sea el caso:

### 5.1.1.3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS DE BRAZOS

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas o con niños de brazos deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Dar prioridad en la atención dentro del grupo de personas que se encuentren.
- Dentro del mismo grupo preferencial se atenderá por orden de llegada.
- No use diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas para referirse a su interlocutor.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en un espacio donde estén cómodas.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y a quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de que la respuesta fue entendible y expresada en un lenguaje claro y sencillo.
- En el caso de que la persona este embarazada evitar hacer comentarios o preguntas sobre su estado.



### 5.1.1.3.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos como “chiquillo” “Chiquito” “niño (a).
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador de la entidad que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgue una respuesta y orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.



### 5.1.1.3.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS DE TALLA BAJA

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un servicio adecuado:

- Adapte el punto de atención quitando obstáculos o ubíquese de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener su contacto visual.
- Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al suyo.

#### 5.1.1.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Así mismo, se toman medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

##### 5.1.1.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Este tipo de ciudadanos hace referencia a las personas que han sufrido hechos victimizantes tal y como: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Acciones que realizar cuando se presente ciudadanos en estas condiciones:

- Escuchar atentamente sin mostrar prevención por su situación o estado del ciudadano.
- No realizar preguntas del estado actual, ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, evite hablar con lenguaje técnico, debe ser un lenguaje claro y sencillo.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por el ciudadano, e interfiere en su credibilidad.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmita al ciudadano seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa al ciudadano mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione al ciudadano con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si el ciudadano entra en un estado de crisis emocional no intente calmarlo con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”, mejor recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- No permita nunca que su ideología política y/o religiosa, interfiera en su proceso de atención, ellos y ellas esperan su imparcialidad.

- Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicite apoyo cuando desconozca la información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Documentétese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación.
- Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.



#### 5.1.1.4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA POBLACIÓN LGBTIQ+

Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo, frente al género y frente a la orientación sexual.

<b>IDENTIDAD SEXUAL</b>	
<b>Frente al sexo</b>	Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas.
<b>Frente al género</b>	Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas.
<b>Frente a la orientación sexual</b>	Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas.

La población LGBTIQ+ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su atención:

- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no se guíe por el timbre de la voz.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los colaboradores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo.



#### 5.1.1.4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA GRUPOS ÉTNICOS

Este tipo de ciudadanos pertenecen a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales.

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete o apoyo.
- En caso de que la entidad no cuente con esta alternativa de apoyo o interprete, se debe solicitar a la persona por medio de señales o bosquejos que venga acompañado de un ciudadano que hable en español para dar respuesta de la misma forma.
- También se puede solicitar al ciudadano por medio de señas hacer el requerimiento por escrito en su lengua nativa, para que un traductor pueda comunicarla a los colaboradores de la entidad y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Posteriormente, realice las gestiones administrativas necesarias con el grupo que tramita la atención al ciudadano en la entidad, para que este se encargue de brindar apoyo en la cotización de un traductor o intérprete de la respectiva lengua nativa.
- Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.



#### 5.1.1.4.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado. A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad.

## Pautas generales:

- Saludar amablemente, identifíquese y preguntar el trámite a realizar.
- Conocer o solicitar el tipo de discapacidad para dar un tratamiento.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, siempre preguntar al ciudadano ¿desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata e informe al orientador para que sea atendida con prioridad.
- Tratar a las personas con discapacidad con respeto como cualquier persona y no tratarlas como niños o con consideración.
- Tratar al ciudadano con naturalidad.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- No realizar burlas o comentarios imprudentes sobre su condición.
- Verificar si el requerimiento o la información solicitada ha sido comprendida y siempre utilizar un lenguaje claro y sencillo.



### 5.1.1.4.4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL

La discapacidad visual refiere a la dificultad que presentan algunas personas, relacionadas con la disminución o pérdida de la visión y que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.

- Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:
- Identificar el tipo de discapacidad.
- Al realizar contacto con su interlocutor, hable y preste atención a la conversación sostenida, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.
- Si la persona necesita desplazarse, consúltelo primero si desea que lo guíen, de ser así, tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Trate de no caminar muy rápido o de hacer movimientos bruscos mientras guía al ciudadano, vaya en línea recta y recuerde no halar la persona de la ropa o brazo.

- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, trate de darle las indicaciones de tal forma que le permita ubicarse fácilmente en el lugar, por ejemplo: siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la oficina.
- Al dar las indicaciones, sea muy preciso evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, con la cabeza o cualquier otra manera que no sean términos concretos.
- Para indicarle al ciudadano que tome asiento, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona cuenta con perro guía no consentir, ni distraer.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad, no abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de la entidad.



#### 5.1.1.4.4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.

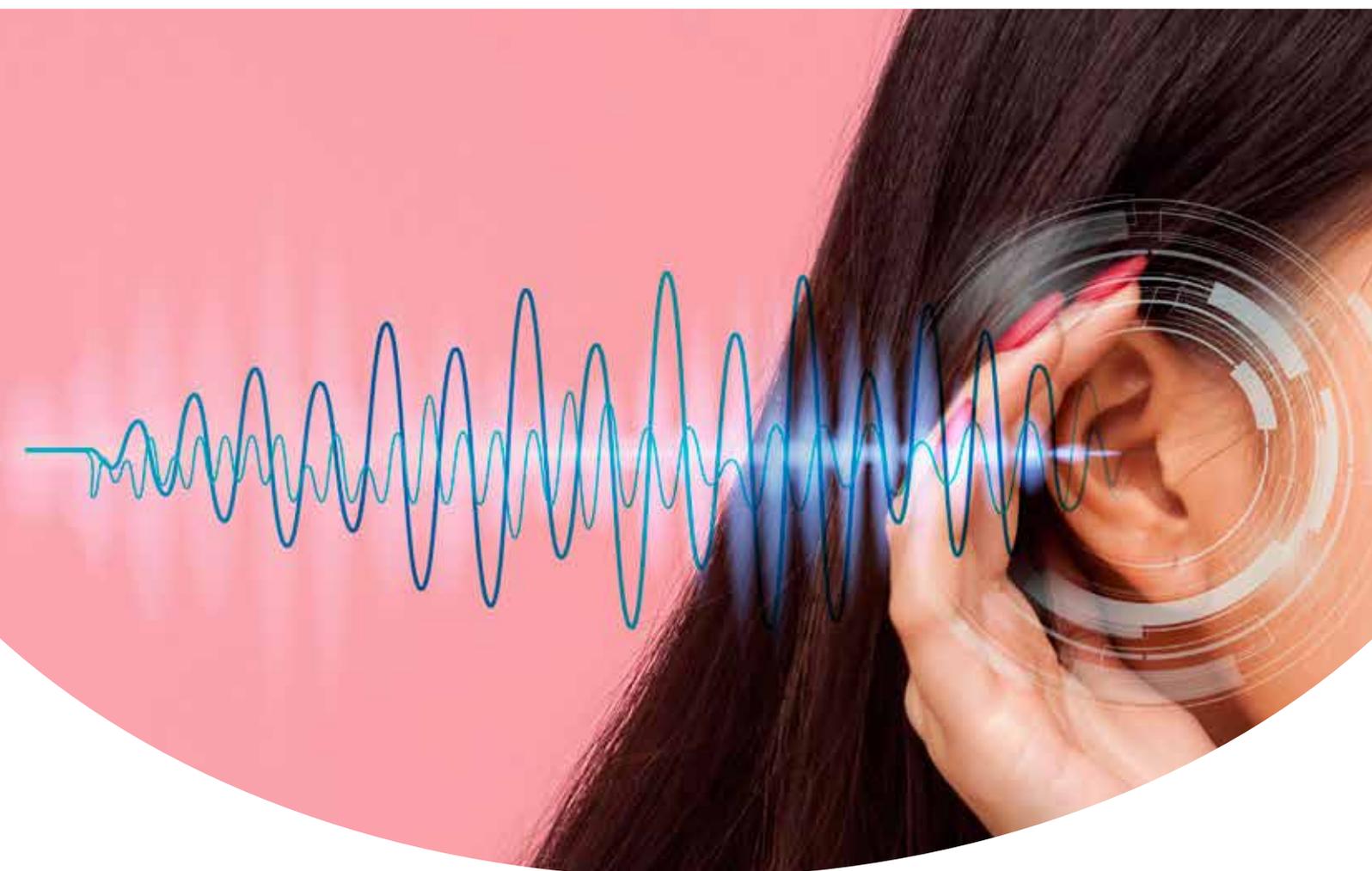
- La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada.
- Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:
- Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.

- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de esta, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan bastones, muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y/o bastones.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- Identifique la ruta más adecuada y mayor comodidad para movilizarse con el ciudadano hasta la ubicación que corresponda.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario y preferiblemente por los colaboradores entrenados como brigadistas por la entidad.
- Actúe con naturalidad cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, no haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.



#### 5.1.1.4.4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

- Las personas con este tipo de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización servicio o solicitud ante la entidad, escuche con paciencia y amabilidad.
- Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:
- Escuchar con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Suministrar la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- De ser necesario, brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Evite críticas y tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.



#### 5.1.1.4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS Y/O HIPOACÚSICAS

La discapacidad auditiva se define como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje.

Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Tan pronto establezca contacto con el ciudadano, identifique y determine cual es el canal comunicativo que utiliza, ya sea la lengua de señas, español escrito u oral.
- Llame moderadamente la atención del ciudadano si este no está prestando atención, puede tocar suavemente su hombro.
- De ser necesario, acuda a indicaciones o ayudas visuales.
- Si el canal comunicativo del ciudadano es el español escrito, tenga en cuenta lo siguiente:
  - ★ Establecer una comunicación escrita con frases cortas, precisas y claras, en lenguaje claro y sencillo.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta lo siguiente:
  - ★ Ubíquese dentro del campo visual del ciudadano, es importante que la persona visualice su rostro para realizar la lectura de los labios.
  - ★ Mantenga contacto visual con el ciudadano, si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
  - ★ Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras, no consuma alimentos durante dicha actividad y no tape su boca.
  - ★ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
  - ★ De ser necesario suba el tono de la voz si el ciudadano lo solicita, sin embargo, trate de no excederse pues podría correr el riesgo de parecer que está gritando.
- La lengua materna de la población con discapacidad auditiva es la lengua de señas, si un ciudadano sordo se comunica a través de esta, tenga en cuenta lo siguiente:
  - ★ Procure contar con el apoyo de un intérprete o colaborador de la entidad que maneje la lengua.
  - ★ En caso de que el ciudadano cuente con un intérprete, evite dirigirle la palabra únicamente a él, podría estar olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.

#### 5.1.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ESCRITA Y/O CORRESPONDENCIA FÍSICA

Este canal de comunicación permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar servicios, requerir información y orientación relacionada con las funciones, o los procesos que realiza la entidad.

### Recomendaciones generales:

- Todas las comunicaciones externas oficiales que ingresen a Teveandina S.A.S., deben ser registradas en la ventanilla única de correspondencia. Para el efecto se cumplirá el siguiente procedimiento:

**Medidas de seguridad:** Se procederá con especial cuidado con las comunicaciones que presenten las siguientes señales sospechosas, entre otras:

- ★ Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga
- ★ Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
- ★ Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
- ★ Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario.
- ★ Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- ★ Registrar en el Sistema de Gestión de Correspondencia, Orfeo.
- ★ Sólo el número y hora de radicación asignado por el funcionario de correspondencia dará validez para todos los efectos a los documentos que ingresen a la entidad.
- ★ El colaborador que reciba documentos directamente en las oficinas o correos electrónicos y omita el procedimiento de radicación, será el único responsable de las implicaciones que ello acarree.
- ★ Toda correspondencia recibida con características de Derecho de Petición y/o PQRSD se deberá radicar en la Ventanilla Única de Correspondencia y entregar al área correspondiente quien se encargará del respectivo trámite.
- ★ Todos los documentos que sean remitidos por cualquier ente de control (documentos con términos) tendrán un trámite inmediato.
- ★ Toda la correspondencia que llegue con solicitud de embargo a un colaborador deberá tener un trámite inmediato, en la oficina que corresponda.
- ★ Cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará ANÓNIMA y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación).



## 5.2. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los colaboradores de Teveandina S.A.S., realizan la interacción con el ciudadano en tiempo real a través de las redes de telefonía fija o móvil.



### Recomendaciones generales:

- ★ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también es percibida por teléfono. Mantener una postura relajada y natural.
- ★ Se recomienda hablar por el micrófono del teléfono a una distancia aproximada de 3 cm.
- ★ No consumir alimentos, ni tener esferos o utensilios en la boca mientras se está atendiendo la llamada.
- ★ Conocer cómo utilizar las funciones del teléfono.
- ★ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ★ Disponer de un listado de las extensiones de los líderes o involucrados de los procesos de la entidad.
- ★ Evitar hablar con terceros mientras se encuentra en una llamada.

## 5.3. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal de comunicación integra todos los medios de servicio al ciudadano través de tecnologías como redes sociales, correo electrónico, entre otros.

Estos mecanismos sirven para interactuar con el ciudadano según lo establecido por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## Recomendaciones generales:

- ★ Conservar la identidad que refleja la imagen institucional y la que se quiere proyectar.
- ★ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ★ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- ★ En los ambientes virtuales garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ★ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los ciudadanos.
- ★ Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ★ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo.
- ★ El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas, debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- ★ En caso de ser necesario, las respuestas que incluyan datos personales remitir la respuesta por medios más formales (Habeas data).

### 5.3.1. VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

Los colaboradores de Teveandina S.A.S., realizan interacción escrita con los ciudadanos a través de la asignación de sus cuentas de correo institucional.

#### Ciclo para la atención al ciudadano:



### Recomendaciones generales:

- ★ El colaborador de Teveandina S.A.S. es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, por tal razón, no debe permitirles acceso a terceros.
- ★ El correo electrónico institucional, no debe utilizarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que pueden afectar a la entidad.
- ★ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ★ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal del colaborador.
- ★ Responder siempre desde el correo electrónico oficial asignado por la entidad.
- ★ Analizar si la solicitud es competencia de la entidad; de lo contrario, remitir al correo de Servicio a Ciudadano para que se encargue de remitir por competencia a la entidad correspondiente.

### 5.3.2. SITIO WEB

Teveandina S.A.S., cuenta en su página web <https://canaltrece.com.co> con una herramienta de Servicio a Ciudadano, la cual permite a la entidad orientar y conocer las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones y denuncias de la ciudadanía en general, lo anterior, con la finalidad de contar con la oportunidad de fortalecer el servicio apuntando a la mejora continua de la entidad.

En esta herramienta se canaliza la información mediante el diligenciamiento de un formulario en línea, lo cual permite y facilita a la ciudadanía interactuar con el Canal desde cualquier lugar.



El colaborador designado por la entidad tiene acceso a esta herramienta a través de un usuario registrado dentro del sitio web, este usuario requiere del dominio @canaltrece.com.co de su correo electrónico institucional. Por ende, este colaborador es quien se encarga de revisar el contenido de las solicitudes que ingresan por este canal, las clasifica y realiza el traslado respectivo a la dependencia competente.

Finalmente, la dependencia competente proyecta la respuesta a la solicitud del ciudadano y el colaborador designado la publica a través de la herramienta del sitio web, lo cual facilita que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud a través de la página web con el número de radicado asignado a la comunicación.

Así mismo, cabe resaltar que la página web de la entidad cuenta con una ventana de preguntas frecuentes que guía y orientan a los ciudadanos con los temas más recurrentes.

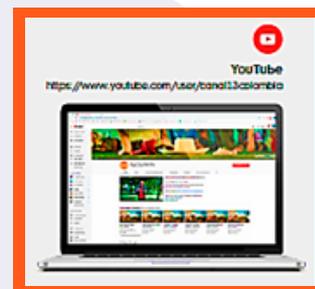
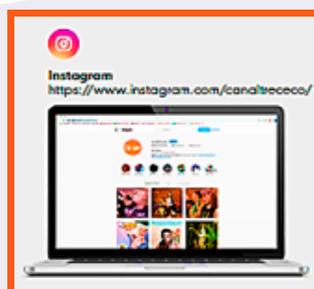
### Ciclo para la atención al ciudadano:



- ★ En el evento que falte información respecto a la PQRSD radicada, se le solicitará al ciudadano por el mismo medio la ampliación.
- ★ Hay que asegurar que las dependencias de Canal respondan en el término de ley establecido los requerimientos y que se remita por la herramienta virtual la respuesta a los ciudadanos.
- ★ Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
- ★ Se realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano por el servicio recibido a través del formulario en línea, la cual también se encontrará publicada en la página web de la entidad.
- ★ Adicionalmente, la respuesta podrá enviarse por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección física o electrónica de respuesta.

### 5.3.3 REDES SOCIALES Y OTROS CANALES DIGITALES

- Twitter: <https://twitter.com/CanalTreceCO>
- Facebook: <https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/canal13colombia>
- Instagram: <https://www.instagram.com/canaltrececo/>



### Otros Canales Digitales:



<https://open.spotify.com/user/canaltrececo?si=cbdd5d1961264cfb>



<https://www.linkedin.com/company/canaltrececo>



<https://podcasts.apple.com/co/podcast/elpodcast-con-alejandro-mar%C3%ADn/id1461795460>

Las redes sociales de Teveandina S.A.S., son un medio de comunicación e interacción con la ciudadanía, debido a que estas tienen gran afluencia por nuestro objeto social, sin embargo, toda petición, queja, sugerencia, reclamo o denuncia, será gestionada para su respuesta, por medio de nuestros canales de atención. En razón a ello, en las redes sociales de la entidad se dará conocer dichos canales.

En lo que respecta a los comentarios públicos de la ciudadanía frente a las noticias y contenidos de la entidad, Teveandina S.A.S., cuenta con un equipo de profesionales que monitorean de manera frecuente las plataformas digitales, con la finalidad de abarcar de manera general los comentarios y preguntas frecuentes de toda nuestra audiencia.

## Ciclo para la atención al ciudadano:



## Recomendaciones generales:

- ★ Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes que van surgiendo para evitar que el ciudadano se sienta insatisfecho con el servicio.
- ★ Cuando se identifiquen una PQRSD en lo posible encaminar al ciudadano a que utilice los canales de atención.
- ★ Invitar al ciudadano a consultar otros canales como la página web donde puede encontrar las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- ★ Reservar la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo se debe publicar su información personal.

# Trece.