

Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano

**Oficina de Relación con el Ciudadano
2023**



“Creo que no hay una vocación más alta con respecto a una carrera que el servicio público, que es una oportunidad para hacer una diferencia en la vida de la gente y mejorar el mundo”.

Jack Lew- Servidor Público

Presentación

Dentro del concepto de la Dimensión de Gestión con Valores para resultados de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se evidencia, con alta relevancia, que el relacionamiento estado-ciudadano ha adoptado el enfoque de Estado abierto buscando articular las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas a través del diálogo directo, creando especial sinergia entre las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Servicio al Ciudadano (de forma transversal a las demás), Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y su componente Rendición de Cuentas, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.

“Bajo el enfoque de Estado abierto, se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, “pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar “con” los ciudadanos”¹



La gráfica anterior identifica la relación entre la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, generando especial sinergia entre el esquema de operación y su impacto en la relación Estado ciudadano. Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que los organismos, entidades del sector y dependencias de la UGG, alcancen una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información conforme con los siguientes conceptos²:

¹ Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano- Diciembre de 2020 - DAFP

² Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano- Diciembre de 2020 - DAFP

- Estructura organizacional adecuada que permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
- Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
- Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.
- La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la buena interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales a la oferta institucional del Estado, ni del lugar en el que se encuentran.

Respecto de la ventanilla hacia afuera, a continuación, se presentan los lineamientos que permitirán garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado:

- Lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública
- Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites
- Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas
- Lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental
- Lineamientos de servicio al ciudadano en la Información Estadística

Es por lo anterior que la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, traza la línea de ejecución de los aspectos más relevantes en materia de Servicio al Ciudadano conforme a la normativa vigente, y según el grado de implementación se obtiene la calificación de ejecución y/o avance, conforme lo reportado a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG, que en últimas constituye el estado situacional de la política, en comparación con otras entidades del orden nacional, generando la implementación de iniciativas permanentes para optimizar la relación y la satisfacción de la ciudadanía a través de los diferentes trámites y servicios.

Por otra parte, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, como parte de sus funciones atribuidas a través del Decreto 1874 de 2021, materia de servicio las siguientes:

- *“Dirigir, orientar, controlar la organización y funcionamiento de la atención a los ciudadanos en los organismos y entidades del Sector por medios presenciales: y tecnológicos en los términos en que lo dispongan las normas legales vigentes.”*
- *“Definir lineamientos relacionados con el servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos, estándares de calidad y atribuciones respectivas del Ministerio de Defensa Nacional y del Sector Defensa.”*
- *“Liderar y coordinar la implementación de estrategias, buenas prácticas y protocolos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano en el Sector Defensa.”*

De acuerdo a lo anterior, el presente Modelo define lineamientos, pautas y procedimientos, en materia de Política de Servicio en el Sector, así como protocolos de canales y escenarios, los cuales, a través de una adecuada implementación, optimizarán la experiencia de servicio de los usuarios, grupos de valor y de interés de los Organismos (Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Armada Nacional, Policía Nacional), entidades centralizadas y descentralizadas del Sector Defensa y dependencias de la Unidad de Gestión General, bajo principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, lo que permitirá a mediano y largo plazo construir relaciones de valor más satisfactorias con nuestros grupos de valor y/o interés, fortaleciendo de esta manera nuestra cultura de servicio.

Es importante mencionar que las Oficinas de Relación con el Ciudadano o las instancias que hagan sus veces en el marco de la Ley 2052 de 2020, asesorarán, orientarán y acompañarán a cada organismo, entidad del Sector Defensa y dependencias de la Unidad de Gestión General, propendiendo por el desarrollo de las responsabilidades y obligaciones de cada una de las políticas de la dimensión de Gestión con Valores para resultados (Política de Servicio al Ciudadano, Política de Racionalización de Trámites, Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas) y de la dimensión Información y Comunicación específicamente para la Política de Transparencia y Acceso

a la Información Pública, lo cual no implica que esta Oficina sea la única responsable de su implementación.

Este Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano, deroga el Protocolo de Servicio al Ciudadano del MDN, expedido en el año 2021.

Objetivo

Establecer lineamientos generales que se hacen necesarios para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los grupos de valor y/o interés de los Organismos, entidades del sector Defensa, así como las dependencias de la Unidad de Gestión General, emitiendo lineamientos frente a la uniformidad en la atención por los diferentes canales dispuestos según los protocolos indicados para tal fin, garantizando así los derechos de la ciudadanía, brindando información y servicio de calidad, lo que permitirá fortalecer la imagen institucional y nuestra cultura de servicio contribuyendo a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios y atención prestada por el Ministerio de Defensa Nacional.

Alcance

Este Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano es de aplicación para los “Organismos” (el Comando General de las FF.MM. Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Policía Nacional, en sus diferentes escenarios e instancias de relacionamiento directo con el ciudadano en todo el país, entre ellas las oficinas de relación con el ciudadano o de servicio al ciudadano, los establecimientos de salud militar, unidades militares para el desarrollo de trámites y servicios de cara a la ciudadanía entre otras instancias), “Entidades” (centralizadas y descentralizadas del Sector Defensa) y “dependencias de la Unidad de Gestión General” a través del personal militar, personal civil, personal civil uniformado y contratistas, por medio de canales presenciales como Ventanillas y/o puntos de atención y servicio, ferias, convocatorias masivas de trámites y servicio, etc. Canales telefónicos como PBX, líneas gratuitas, líneas celulares institucional, centros de contacto, líneas fijas de atención o extensiones y canales electrónicos: como sedes electrónicas, páginas web, correo electrónico, aplicaciones móviles, chat bot, chat interactivo, módulo de PQRS, WhatsApp entre otras.

Este documento, se constituye en una herramienta de permanente consulta para todo el personal civil, personal uniformado y contratistas del Sector Defensa, quienes, en el ejercicio de sus funciones y actividades, “ejecutan” la Política de Servicio al Ciudadano y hacen parte de los equipos temáticos de otras políticas asociadas a la de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Normatividad

- Constitución Política de 1991, artículos 2, 123 y 209
- Ley 790 de 2002 “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. (En el artículo 14 implementa el Plan de Gobierno en Línea con el fin de promover el desarrollo de las tecnologías para la prestación de servicios y portales de información que acerquen la

administración”.

- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” (En los artículos 1, 6, 8 y 10 se establece la implementación del correo certificado y electrónico como mecanismos para la recepción de peticiones eliminando trámites y formalismos para acceder a la administración).
- Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC –, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1346 de 2009 “Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1862 de 2017 “Por la cual se establecen las normas de conducta del Militar Colombiano y se expide el Código Disciplinario Militar”.
- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" Artículo 2 - Artículo 17.
- Ley 2196 de 2022 “Por medio de la cual se expide el estatuto disciplinario policial”.
- Decreto 2591 de 1991 “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”.
- Decreto 2232 de 1995 “Por el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”. (En los artículos 7, 8 y 9 se establecen las funciones generales de las dependencias encargadas de las quejas y reclamos y las del jefe de la oficina).
- Decreto Ley 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pú-

blica”.

- Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 1874 de 2021 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional, se crean nuevas dependencias, funciones y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 088 del 24 de enero de 2022 "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.
- Decreto 767 de 16 de mayo de 2022 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 del 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- Resolución 3660 de 2022 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el MDN, CGFM, FF.MM. y se dictan otras disposiciones”.
- CONPES 3649. Política Nacional del Servicio al Ciudadano. 2010. (Su objetivo central es contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por el Ministerio de Defensa Nacional.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP – 1000. Norma técnica de calidad en la gestión pública. 2009. (Especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las ne-



cesidades y expectativas de sus clientes).

- Circular 100-010-2021 - Directrices para fortalecer la implementación del Lenguaje Claro
- Actualización de Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano DAFP - 2020.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - PNSC.
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 4 - Septiembre de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Tabla de contenidos

Presentación	3
Objetivo	6
Alcance	6
Normatividad	6
1. ¿Qué es Servicio?	11
2. Concepto de Ciudadano	11
3. Cultura de Servicio	12
3.1. Atributos del Servicio	12
3.2. Criterios de comportamiento	13
3.3. Condiciones del buen servicio	14
3.4. Ética del Servicio - Política Antisoborno	15
4. Carta de Trato Digno derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos	15
4.1. Derechos de los ciudadanos	16
4.2. Deberes de los ciudadanos	17
4.3. Deberes de los servidores públicos y colaboradores del Sector Defensa	17
5. Ciclo de Atención y Servicio	17
6. Cualificación de Servicio	22
7. Protocolo por canales de atención	23
7.1. Protocolo de atención - canales presenciales	23
7.2. Protocolo de atención electrónica o virtual	27
7.3. Protocolo Atención Telefónica	29
8. Protocolo de atención prioritaria y garantía de los Derechos Humanos	31
9. Protocolo población OSIGD-LGTBI+Q	38
10. Gestión de PQRSCF	41
11. Mecanismos de seguimiento del modelo sectorial de servicio al ciudadano	42
12. Medición de la Satisfacción del servicio al ciudadano	42
13. Glosario	45

1. ¿Qué es Servicio?

Según lo expuesto por la Escuela Superior de la Administración Pública, a través de la Guía de Servicio al Ciudadano de la ESAP - 2017, la definición más cercana al servicio público es:

“Conjunto de actividades que desarrolla la entidad para sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos), con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de procedimientos previamente definidos. El servicio está llamado a prestar, no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos) acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos.

*La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de SERVICIO PÚBLICO, es decir, en términos **respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos**, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente.”*

La Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional ha definido los siguientes objetivos de servicio:

- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta de tramites, servicios y otros procedimientos administrativos del Sector Defensa, a través de los diferentes escenarios de relación con el ciudadano, en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos y colaboradores de todos los niveles del Sector Defensa.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía en los organismos, entidades y dependencias de la UGG.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional en los organismos, entidades y dependencias de la UGG.
- Dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley en temas relacionados con servicio al ciudadano.

2. Concepto de Ciudadano

El concepto de ciudadano, relacionado con las personas naturales destinatarias de los diferentes trámites y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, ofrecidos o dispuestos a través de las entidades públicas del orden nacional y territorial, con el fin de garantizar sus derechos, satisfacer necesidades específicas *dentro de ciertas condiciones o requisitos*. Este concepto está relacionado con los conceptos de **consumidores, beneficiarios, grupo de interés o usuarios en general. Ciudadano (usuario - grupo de valor) es la persona o conjunto de personas a quienes va dirigi-**

do el servicio y quienes utilizan la oferta institucional ofrecidas por las entidades del Estado.

Además, dentro de esta definición, se incluye al ciudadano interno (servidor público) quien también demanda trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), bien sea de forma individual o bajo el esquema de equipo o dependencia de trabajo.

3. Cultura de Servicio

Teniendo la claridad de lo que entendemos como ciudadano, la prestación del servicio en el Ministerio de Defensa se enmarca en una cultura de servicio definida como: *“El desarrollo de pautas de comportamiento enfocadas a una efectiva experiencia de servicio, bajo parámetros previamente establecidos, basándose en la mejora continua con transparencia, oportunidad, igualdad, calidez y calidad”*. - MDN 2022.

Esta cultura, parte desde el cumplimiento de la normatividad en temas de servicio, cumplimiento de requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 9001-2015, Política de Calidad, satisfacción del usuario, talento humano competente, hasta la evaluación de los atributos y criterios de servicio, conocimiento y garantía de derechos y deberes de los ciudadanos. La continua capacitación, sensibilización, interiorización, aplicación y evaluación, garantizará la sostenibilidad de nuestra cultura de servicio a nivel sectorial.

3.1. Atributos del Servicio

Adoptar estos atributos en todo el ciclo de servicio, permitirá concebir por parte del ciudadano, un servicio más humano y cercano:

- **Amable:** Ser respetuoso, gentil, agradable y servicial en la interacción con la ciudadanía.
- **Confiable:** Las respuestas deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Exactitud en la información que se le brinda a la ciudadanía.
- **Empático:** Comprender los sentimientos y emociones de otro individuo. Ponerse en el lugar de otro hará que entendamos sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Digno:** El servicio debe ofrecerse con respeto por su condición humana, porque los ciudadanos, sin excepción, merecen ser respetados.
- **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de las personas.
- **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y con las ex-

perencias de servicio de la entidad. El servidor público debe ser creativo para brindar al ciudadano diferentes alternativas y una experiencia de buen servicio.

3.2. Criterios de comportamiento

La implementación de las pautas o criterios de comportamiento le dan vida a nuestra cultura de servicio, por tal motivo, los servidores públicos, personal civil, personal militar, personal civil militar y contratistas del Sector Defensa deben tener en cuenta los siguientes criterios a la hora de interactuar y brindar atención a la ciudadanía:

- **Capacidad de escucha:** Elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. La empatía y la escucha activa minimizan las posibles reacciones negativas del usuario y permiten comprender con claridad las necesidades de este.
- **Actitud serena y amigable:** Mantener una postura adecuada, un tono amable y cordial, evitando la agresividad verbal y corporal.
- **Exactitud en la información:** Permite garantizar la calidad de los servicios, la transparencia y equidad.
- **Respeto, gentileza y sinceridad:** Dar importancia y consideración al ciudadano, permitiendo que exprese de manera completa sus necesidades, sin interrumpirlo.
- **Conciencia del usuario:** Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí” demuestran que se comprende su situación.
- **Dar alternativas de solución:** De acuerdo con las circunstancias ofrecer alternativas, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- **Claridad y sencillez:** Evitar el uso de términos técnicos de difícil comprensión para el usuario, así como de normas que él desconoce, como primera respuesta. Explicar de manera sencilla y clara los procedimientos que se deben seguir.
- **Respuesta asertiva:** Responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, en el marco de las normas y principios que rigen el actuar del servidor público (Código de Integridad).
- **Lenguaje claro y apropiado:** Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar su significado. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc, dirigirse al ciudadano con “Señor” o “Señora” y evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- **Atención a personas alteradas:** En muchas ocasiones llegan a las diferentes dependencias, organismos y entidades del sector defensa, ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, en la mayoría de los casos por desinformación. Bajo estas circunstancias es importante adoptar los siguientes comportamientos:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivos verbalmente, ni con los gestos o postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo – no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, el usuario 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 voz - muchas veces no cuenta tanto lo qué se dice, sino como se dice.
- Usa frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

“Actuamos y dejamos huella brindando una experiencia positiva de servicio”

3.3. Condiciones del buen servicio

Un servicio de calidad en el Sector Defensa siempre va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar sus necesidades.

Los usuarios requieren información y aprecian que ésta les sea brindada de manera oportuna, clara y completa, por tal motivo respuestas tales como "no sé ...", "vuelva mañana" o "eso no me toca a mí ... ", impactan de forma negativa la relación con la ciudadanía y afectan la satisfacción de nuestros usuarios. .

Por lo anterior, los servidores públicos, personal militar, personal civil, uniformado y contratistas del Sector Defensa deben seguir las siguientes condiciones a la hora de prestar un servicio:

- Informarse sobre los procedimientos de PQRSCF, formatos, instructivos, canales de atención para responder las PQRSCF de la ciudadanía.
- Conocer la misión, temas y dependencias competentes, canales e información a identificar, relacionados con los trámites y servicios que presta la entidad, actualizando de forma permanente o cuando aplique, las novedades o los temas coyunturales que pueden impactar la atención al ciudadano.
- Conocer los protocolos de atención por diferentes canales.
- Implementar los atributos de servicio y criterios de comportamiento como parte fundamental de la Cultura de Servicio del Sector Defensa.
- Seguir el procedimiento o el respectivo 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 lo resuelva de fondo o adelante el trámite correspondiente.

- Prestar un servicio de calidad y excelencia.
- Orientar temas relacionados con los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) con las áreas competentes para hacerlo.

“Es por medio de la vulnerabilidad que los seres humanos crean conexiones. Cuánto más vulnerables seamos entre nosotros, más confiaremos el uno en el otro y seremos más capaces de colaborar de manera efectiva”. Neil Blumenthal

3.4. Ética del Servicio - Política Antisoborno

Teniendo en cuenta la implementación de la Norma Técnica de Calidad 37001 – Política Antisoborno por parte del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General, y la Directiva Ministerial Permanente 12 de 2022 en lo que respecta a los compromisos y responsabilidades de los Organismos y Entidades del Sector Defensa frente al Sistema de Gestión Antisoborno, se deberá garantizar que a través de sus canales oficiales, la ciudadanía puede interponer denuncias por conductas contrarias a la Ley o la Función pública; entre ellas de soborno. De igual manera se hace extensivo el conocimiento y aplicación de los lineamientos que emita el Ministerio de Defensa respecto al tratamiento de las quejas y denuncias, así como la guía Sistema de Gestión Antisoborno, Regalos y Debida Diligencia, en cuanto a la prohibición de recibir y ofrecer dádivas, atenciones y cortesías, que para los fines de este documento, se refiere a la atención y servicio multicanal y/o intervención en el trámite, servicio, o procedimiento interno a cambio de cualquier tipo de dádiva, cortesía o remuneración lo que podría dar lugar a procesos administrativos, disciplinarios y penales correspondientes. En tal sentido, se recomienda la adopción del “Compromiso Antisoborno” y su correspondiente suscripción por parte del personal del primer nivel de atención.

“Crear una buena experiencia de cliente no ocurre por accidente. Ocurre por diseño”. Clare Muscutt

4. Carta de Trato Digno derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos

En cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 7: Deberes de las autoridades en la atención al público, el numeral 5 indica lo siguiente: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”, por lo anterior, los organismos y entidades del Sector a través de sus oficinas de servicio al ciudadano o quien haga sus veces, deberán propender por la actualización anual de su carta de trato digno, conforme a su estrategia de servicio, la cual deben publicarla en los todos los

escenarios de relación con la ciudadanía.

Para la Unidad de Gestión General, a continuación, se da a conocer la Carta de Trato Digno al Ciudadano:

Respetados ciudadanos y ciudadanas: El Ministerio de Defensa Nacional se compromete a que, en cada una de sus actuaciones, se brinde un trato equitativo, igualitario, diligente, justo, íntegro, honesto, profesional y respetuoso. De igual manera, reconoce el deber que le corresponde de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7.º, numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de expedir, hacer visible y actualizar anualmente los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, acatando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

Para el Ministerio de Defensa, el trato digno va más allá de un mandato legal, es un compromiso con nuestros grupos de valor, constituye una premisa y un deber inherente y esencial del personal civil, personal militar, y contratistas, presentando a todos los usuarios sus derechos, deberes y los medios con los que cuenta para su conocimiento, a través de la oficina de Relación con el Ciudadano.

4.1. Derechos de los ciudadanos

- Recibir el mismo trato, sin ninguna discriminación por razones de religión, raza, sexo, origen nacional o familiar, opinión, política o lengua.
- Ser tratado con respeto y consideración; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública, desplazados y víctimas de la violencia o en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta³.
- Presentar PQRSCF de forma presencial, verbal, escrita y por cualquier medio electrónico disponible en el Sector Defensa, sin necesidad de apoderado, y obtener respuesta oportuna y eficaz en los tiempos establecidos por la Ley.
- Obtener información y orientación de calidad acerca de los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) ofrecidos por los organismos, entidades del Sector y dependencias de la Unidad de Gestión General.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, y a su buen nombre.
- Conocer, actualizar y rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

³ **Sentencia T-277/20:** Quien está en situación de debilidad manifiesta por cuestiones de salud es el individuo que: "i) pueda catalogarse como persona con discapacidad, ii) con disminución física, psíquica o sensorial en un grado relevante, y (iii) en general todas aquellos que (a) tengan una afectación grave en su salud; (b) esa circunstancia les 'impida[a] o dificulte sustancialmente el desempeño de sus labores en las condiciones regulares', y (c) se tema que, en esas condiciones particulares, pueden ser discriminados por ese solo hecho, está en circunstancias de debilidad manifiesta...

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

4.2. Deberes de los ciudadanos

- Obrar conforme al principio de buena fe, cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos por el Ministerio, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
- Evitar afirmaciones temerarias, entre otras conductas que dificulten o retrasen la normal prestación del servicio.
- Tratar con respeto y consideración a los Servidores Públicos, personal civil, personal militar, personal civil uniformado y contratistas del Ministerio de Defensa Nacional.
- Conocer los requisitos de los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), acatando la Constitución y las leyes.
- Conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio de Defensa Nacional - Unidad de Gestión General.

4.3. Deberes de los servidores públicos y colaboradores del Sector Defensa

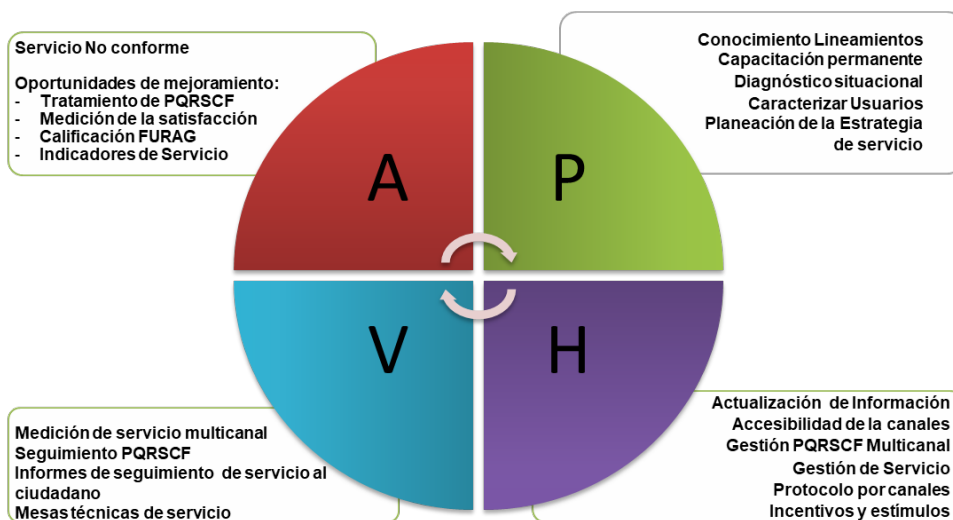
- Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.
- Garantizar atención presencial al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio, atendiendo a todas las personas que ingresen a los puntos de atención presencial y de radicación dentro del horario de atención.
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- No recibir u ofrecer, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones.
- Todos los demás que señalen la Constitución Política, la Ley y demás reglamentos.

5. Ciclo de Atención y Servicio

Los organismos, entidades del Sector Defensa y dependencias de la Unidad de Gestión General, indicadas en el alcance de este documento, que ofrezcan trámites, servicios, productos, OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), definidos en sus portafolios institucionales, o que entreguen información en general, deben cumplir con el ciclo de servicio de este documento, configurándose como su propia estrategia de servicio, la cual debe ser impulsada y monitoreada por las oficinas de Relación con el Ciudadano o de Servicio al Ciudadano. Este ciclo reúne los pasos básicos que permitan brindar un servicio con altos estándares de calidad, partiendo desde el pla-

near, hacer, verificar y actuar. Es necesario implementar puntos de control para este ciclo de servicio, permitiendo garantizar su cumplimiento, en acompañamiento con las inspecciones generales u oficinas de Control Interno y sistemas de gestión de cada Organismo, entidad del Sector y Unidad de Gestión General.

CICLO PHVA DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO



Fuente: MDN Oficina de Relación con el Ciudadano.

PLANEAR

1. Conocer los lineamientos en materia de atención y servicio al ciudadano multicanal emitidos por entidades del orden nacional y el Ministerio de Defensa Nacional, los cuales se adoptarán a través de los diferentes planes programas y proyectos (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Planes institucionales) que garanticen su adecuada implementación, avance en la gestión y constante monitoreo.
2. Todo el personal civil, personal militar, personal civil uniformado y contratista que tenga contacto directo con el usuario, de forma presencial, telefónica y electrónica (primer nivel de atención), deberá contar con capacitación en materia de cultura de servicio y en general lo establecido en este Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano, para el efecto, las oficinas de Relación o de Atención al Ciudadano o de Servicio al Ciudadano en los organismos y entidades del Sector deberán facilitar jornadas de capacitación permanentes que permitan cualificar a los servidores públicos y colaboradores del primer nivel de atención del Sector Defensa, de ser posible contando con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Escuela Superior

de Administración Pública - ESAP, universidades públicas y privadas y otras instituciones o entidades privadas que permitan fortalecer las competencias y requerimientos frente a la política de servicio al ciudadano del MIPG, sensibilizando la importancia del servicio al ciudadano.

- 3.** Los Organismos, Entidades del sector y dependencias de la Unidad de Gestión General, deberán realizar un diagnóstico sobre el estado de avance o desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG, el cual incluya los resultados de las preguntas que se evalúan en el Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión -FURAG- y las incorporadas en la herramienta de autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano; analizar su nivel de cumplimiento e identificar qué acciones deben implementarse para lograr el ciento por ciento del cumplimiento.⁴
- 4.** Caracterizar a la ciudadanía (usuarios, grupos de valor e interés) que acceden a los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) ofrecidos por parte de los organismos, entidades del sector y dependencias de la Unidad de Gestión General, implementando para tal fin herramientas presenciales, telefónicas o electrónicas que permitan la captura y procesamiento de diferentes variables como la información psico demográfica (rasgos psicológicos de los consumidores, su estilo de vida, sentimientos, necesidades, intereses, expectativas, etc.) incluyendo el enfoque de género diverso para la identificación de población de orientación sexual e identidad de género diversas; canales de atención entre otras, conforme a la regulación normativa en materia de protección de datos personales, conforme a la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - versión 4 - septiembre de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública
- 5.** Habilitar herramientas y mecanismos efectivos para la identificación de población vulnerable y/o preferencial como también canales accesibles para la adecuada atención presencial, telefónica y electrónica.
- 6.** Conocer y aplicar los deberes y derechos ciudadanos y exhibirlos en lugares visibles a los usuarios externos.
- 7.** Analizar la información de los ciudadanos relacionada con PQRSCF.
- 8.** Conforme al análisis de informes tanto de PQRSCF, como medición de la satisfacción en temas de atención y servicio, proponer o replantear planes, programas, proyectos que permitan agilizar y facilitar los trámites y servicios de cara al usuario final.

⁴ Medición de la gestión institucional e implementación de la Política - Lineamientos Política de Servicio al Ciudadano: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666.

HACER

1. Garantizar la actualización de información propia del organismo, entidad del sector o dependencia de la Unidad de Gestión General, suministrada a través de la página web implementando para tal fin el Formato Alternativo⁵ y demás requerimientos de conformidad con la Ley 1712 de 2014 y Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a páginas web y Manual de Gobierno Digital o que haga sus veces y Decreto 1081 de 2015. De igual forma se debe garantizar que la información suministrada a través de otros medios presenciales (ventanillas de atención, carteleras, afiches, volantes, brochures) telefónicos y electrónicos (correos electrónicos, chat bot, chat Interactivo, aplicaciones móviles) sea pertinente y de conformidad con las necesidades de los usuarios, velando por su actualización permanente, de conformidad con la “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente”⁶.
2. Contar con información actualizada de trámites y servicios ofrecidos aplicando el concepto de lenguaje claro para la información entregada: normatividad, requisitos, canales, tiempos, entre otros.
3. Realizar campañas de divulgación de oferta institucional a través de diferentes canales de atención con base en los criterios de población y necesidades de los usuarios, apoyándose en las oficinas de comunicación de los organismos, entidades del sector y del Ministerio de Defensa Nacional.
4. Determinar un punto, ventanilla u oficina física de atención al usuario, que conciba los criterios mínimos de accesibilidad física conforme a la NTC 6047 de 2013 conforme al concepto de Diseño Universal.
5. Propender por la adecuación y actualización y pertinencia de aplicativos web o herramientas virtuales institucionales para la atención y servicio al ciudadano.
6. Identificar los canales de atención y servicio y registro de PQRSCF multicanal.
7. Implementar herramientas efectivas para el adecuado registro de usuarios atendidos multicanal.
8. Gestionar la actualización de bases datos de usuarios atendidos, conforme a los lineamientos en materia de protección de datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
9. Dar cumplimiento a la Gestión de PQRSCF según lo indicado en la normatividad vigente, incluyendo no solo el canal presencial sino las presentadas de manera electrónica, verbal y telefónica y por correspondencia física (trámite,

⁵ Formato alternativo: Para efectos de lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, se entenderá por formato alternativo, la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad. Decreto 1081 - 2015 ARTÍCULO 2.1.1.2.2.1.

⁶ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

tiempos de respuesta efectiva, calidad de respuesta etc.).

10. Implementar protocolo de servicio por canales y por población.
11. Establecer incentivos y estímulos para el personal civil y militar de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente.

VERIFICAR

1. Realizar medición de la satisfacción multicanal, por trámites, servicios OPAS, PQRSCF y generar ejercicios de optimización del servicio, conforme al análisis de la información arrojada en la materia.
2. Las oficinas de Relación con el Ciudadano, de servicio al ciudadano o que haga sus veces de cada Organismo, entidad del Sector y Unidad de Gestión General, realizará verificación constante al estado de las PQRSCF, implementando controles efectivos para evitar su vencimiento, conforme a lo contemplado en la Resolución 3660 de 2022 “Trámite Interno del Derecho de Petición”.
3. Realizar informes trimestrales de atención y servicio al ciudadano, en los cuales se evalúe el tratamiento realizado y estado de las PQRSCF de cada Organismo, entidad del sector defensa y Unidad de Gestión General, realizando comparativos de cifras de un periodo a otro, identificando problemáticas, usabilidad de canales y temas reiterativos, así como también la evaluación permanente frente a la suficiencia del talento humano para la atención multicanal, y medición de la satisfacción generando las respectivas conclusiones y recomendaciones. Este informe debe ser enviado a la Oficina de Relación con el Ciudadano del MDN, trimestralmente.
4. Analizar la medición de la satisfacción de los trámites, servicios, OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) de cada Organismo, entidad del Sector y Unidad de Gestión General, identificando periodicidad, canales de atención, nivel de divulgación, quejas, reclamos y demás inconvenientes presentados por los usuarios, con el propósito de identificar oportunidades de mejoramiento que sirvan de insumo para las estrategias de racionalización que deben ser presentadas anualmente ante el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
5. Evaluar las tendencias de atención y servicio según las cifras capturadas frente al registro de atención, caracterización de usuarios y evaluación de satisfacción en general.
6. Desarrollar mesas técnicas con las instancias competentes institucionalmente, de análisis de PQRS, medición de la satisfacción, y gestión de servicio multicanal, que permitan solucionar los inconvenientes evidenciados, generando los respectivos acuerdos de servicio.

ACTUAR

1. Generar oportunidades de mejora en el servicio o salidas no conforme ante los sistemas de gestión de cada Organismo, entidad del Sector Defensa y Uni-

dad de Gestión General, derivadas de las diferentes variables como lo son el tratamiento de PQRSCF, medición de la satisfacción, calificación Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, resultados de indicadores de Gestión relativos al servicio al ciudadano, resultados informe trimestral de servicio al ciudadano, entre otras.

2. Ajustar o emitir lineamientos, conforme a las debilidades evidenciadas o nuevos requerimientos en materia de servicio al ciudadano, por parte de diferentes autoridades.

6. Cualificación de Servicio

Tomando como base la necesidad, que para atender al ciudadano todo servidor público civil, militar y contratista debe contar con las competencias mínimas de atención y servicio al ciudadano, es indispensable incluir este tipo de capacitaciones en el Plan Anual Institucional de Capacitaciones, asegurando así el fortalecimiento de las diferentes competencias en torno al Servicio al Ciudadano del personal de primer nivel de servicio multicanal, contando con los siguientes requisitos:

- Contar con el perfil de servicio y conocimiento necesario sobre la información producida por el Organismo, entidad del Sector y la Unidad de Gestión General, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio institucional y sus requisitos, normas que rigen su funcionamiento, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido se debe atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.
- Es necesario que cada uno de los Organismos y entidades del Sector Defensa, adelante las actuaciones correspondientes, con el fin de incorporar a las plantas de personal de las oficinas de Relación con el Ciudadano u Oficinas de Atención, personal cualificado para la atención de personas en condición de discapacidad como interpretes Certificados en Lengua de Señas Colombiana (LSC), así como personal hablante de lenguas nativas colombianas, entre otras.
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.
- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Frente a los servidores públicos que no son parte del primer nivel de atención, es decir no tienen contacto directo con los usuarios, deberán:
 - Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, el trámite interno del Derecho de Petición, herramientas utilizadas en la gestión de PQRS.

- Generar respuestas a las PQRSCF de los usuarios, conforme al enfoque de lenguaje claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia y de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.

7. Protocolo por canales de atención

Los canales de atención son los medios a través de los cuales nuestros usuarios y demás grupos de valor o interés interactúan con los organismos, entidades del sector defensa y Unidad de Gestión General, con el propósito de recibir atención, orientación y trámite a sus solicitudes. Se clasifican en canales presenciales, telefónicos y electrónicos.

Todos los canales cuentan con su respectivo protocolo de atención, que permite estandarizar la prestación del servicio. Para garantizar la calidad en la atención deben ser asignados a personal con vocación de servicio y ser permanentemente monitoreados, lo que permitirá garantizar el mejoramiento continuo.

Conforme a las preguntas enunciadas por el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG, en lo que respecta a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es importante como mínimo una vez al año, se realice el respectivo diagnóstico situacional de canales, conforme a los requerimientos y las actualizaciones normativas que se emitan.

“Un gran servicio al cliente no significa que el cliente siempre tiene la razón, significa que siempre se le respeta”. Chris LoCurto

7.1. Protocolo de atención - canales presenciales

Este es un canal integrado principalmente por instalaciones físicas en el que los usuarios y demás grupos de valor o interés interactúan de forma presencial, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de cada Organismo, entidad del Sector Defensa y de la Unidad de Gestión General.

De conformidad con el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: “Deberes de las autoridades en la atención al público” su numeral 2 establece lo siguiente: **“garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”**, por lo anterior, los organismos y dependencias de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional que en el normal cumplimiento de sus funciones atiendan usuarios externos, grupos de interés o ciudadanía en general a través de diferentes escenarios de relacionamiento con el ciudadano, deberán gestionar su atención de conformidad con el horario establecido de la siguiente manera:

Como mínimo se deberá garantizar la atención a los usuarios, los días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas jornada continua en todos los puntos de atención y radicación de documentos habilitados. Esta información debe ser publicada y actualizada en las respectivas páginas web, carteleras institucionales y demás medios de comunicación.

Por otro lado, si de conformidad con la caracterización de usuarios efectuada se identifica la necesidad de establecer horarios adicionales de atención se deberá proceder en tal sentido.

Para el caso de las entidades adscritas y vinculadas del Sector Defensa y de conformidad con la caracterización efectuada o la identificación de necesidades de los usuarios, se deberán establecer jornadas de atención mínimas de ocho (8) horas diarias, preferiblemente jornada continua.

Así mismo, para este canal presencial es importante formular las mejoras de conformidad con la *“Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013 - Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la administración pública. Requisitos”*. La cual establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones de espacios designados, con el propósito de tener claridad sobre las especificaciones técnicas requeridas para hacer accesibles e incluyentes estos espacios. Para su implementación es preciso llevar a cabo un diagnóstico que le permita a las entidades identificar los puntos que serán objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para que posteriormente, se inicien todos los trámites internos necesarios (presupuestales, contractuales y de talento humano, entre otros) para su ejecución conforme a lo identificado y proceder a incluirlo en los planes de compras y planes de acción anuales.

Igualmente, como canal itinerante, se establece que la participación en actividades masivas como ferias, lideradas por diferentes autoridades del orden nacional o territorial, hacen parte de los canales presenciales y deberá implementarse el protocolo de atención respectivo.

Pautas clave de canales presenciales:

- Contar con la identificación de un espacio, punto u oficina física que cumpla los requisitos mínimos de accesibilidad, dando cumplimiento a la atención preferencial y aplicación de protocolo de atención correspondiente.
- Garantizar la atención presencial mínimo 8 horas al día, en jornada continua.
- Publicar y mantener actualizada la información de interés a través de carteleras institucionales.
- Atención a PQRSCF de forma verbal y presencial.
- Habilitar buzón de sugerencias en cada punto, espacio u oficina.
- Contar con personal capacitado en temas atención y servicio, que empaticen frente a las necesidades de los usuarios
- Ubicar a los ciudadanos con respecto a baños públicos, las salidas de emergencia, puntos cercanos de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias, entre otra información de interés.

Antes de iniciar nuestra labor de servicio, debemos prestar atención a detalles esenciales que permitirán mejorar la experiencia de los ciudadanos, que refleje la imagen

institucional.

Cada Organismo, entidad del sector y la Unidad de Gestión General, deberán establecer un instructivo guía o procedimiento de identificación, uso y monitoreo de canales presenciales.

Presentación del puesto de trabajo:

- El puesto de trabajo debe mantenerse ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde con los lineamientos de orden y aseo, que establece el área de Salud Seguridad y Salud en el trabajo.
- Evitar colocar publicidad u otros elementos ajenos al Organismo, entidad del Sector o Unidad de Gestión General, según corresponda en el sitio asignado para el servicio al ciudadano.
- Disponer de elementos cotidianos de trabajo suficientes de manera que no generen interrupciones durante la prestación del servicio.
- No consumir alimentos, bebidas o mantener utensilios de comida en la ventanilla de atención.
- No debe escuchar música, ver videos o usar audífonos u otros elementos distractores, que generen una barrera de comunicación durante el servicio al ciudadano.
- Constantemente validar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

Presentación personal:

- La imagen personal está estrechamente relacionada con la imagen institucional, no sólo es la imagen del servidor público, sino la del Organismo, entidad del Sector o de la Unidad de Gestión General.
- Si se utiliza algún distintivo institucional como uniforme, chaleco o carné, debemos hacerlo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el ciudadano.
- Para quienes no usen uniforme se debe utilizar ropa casual de oficina, no están permitidos la ropa deportiva o informal, entre otros.
- Asegurémonos que nuestro cabello y uñas estén siempre limpios y bien presentados.
- En general el atuendo debe ser casual y discreto.

Atención por buzón de sugerencias:

Mediante el buzón de sugerencias, nuestros usuarios pueden presentar sus PQRSCF en los puntos de atención presencial. Es necesario contar con un lineamiento de tratamiento y gestión de buzón de sugerencias, acatando la normatividad vigente, el cual debe contar con formatos, esferos y ser ubicado en lugares visibles y de acceso

a todas las personas, inclusive aquellas en sillas de ruedas, talla baja, niños, niñas y adolescentes.

Ferias de servicio

Es un acto público organizado por diferentes autoridades para ser realizado en uno o varios días, al cual pueden asistir los ciudadanos y sus organizaciones libremente.

Independiente de la convocatoria a participar en eventos masivos como ferias de servicio, es importante tener en cuenta los siguientes criterios:

- Identificación de la entidad o dependencia en el stand o espacio asignado en el evento (banner, pendones, carteles).
- Personal capacitado frente a los trámites y servicios ofertados.
- Presentación personal institucional y respectiva identificación.
- Cumplimiento de horarios de atención.
- Registro de usuarios atendidos.
- Aplicación de encuestas de satisfacción.

Paso a paso en la atención presencial

INGRESO

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual, sonreír y saludar; evitando mirarlo con desconfianza.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales.
- Informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de revisar su bolso o pertenencias para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a tomar un digiturno para posteriormente registrar sus datos y ser atendido. No dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, etc

ATENCIÓN

Los servidores públicos deben:

Contacto inicial:

- Saludar con una sonrisa y cordialidad haciendo contacto visual y manifestando, con la expresión de su rostro, la disposición para servir.

- Identificar si el ciudadano tiene alguna discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él anteponiendo “señor” o “señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona, ni tutearlo.

Durante la atención:

- Iniciar la conversación con preguntas abiertas que le permitan al ciudadano explicar lo que necesita y tener un diálogo fluido.
- Escuchar con atención el requerimiento del ciudadano y brindarle una solución. Verificar que entiende la necesidad del ciudadano.
- No utilizar siglas de uso habitual a nivel interno, ya que pueden resultar completamente desconocidas para el ciudadano.
- Responder preguntas y brindar toda la información que requiera el ciudadano de forma clara y precisa.
- Indicar claramente al ciudadano el procedimiento o trámite interno a seguir y los tiempos de respuesta.
- Si suena el teléfono al atender a un ciudadano, se debe pedir permiso u ofrecer disculpas antes de contestar y atender a la persona que llama con calidez y tomar sus datos.
- Si la consulta es competencia de otra entidad pública o privada, se debe direccionar el requerimiento, e informar al ciudadano a qué entidad fue enviada su solicitud.

Despedida

Al finalizar la atención:

- 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 “señor” o “señora”.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder al requerimiento del ciudadano, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

7.2. Protocolo de atención electrónica o virtual

La atención electrónica o virtual integra los canales de servicio que se prestan a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC'S: correo electrónico, página web y sus respectivos aplicativos, chat bot – whats app bot, redes sociales y las aplicaciones móviles, entre otros.

Cada organismo, entidad del sector y la Unidad de Gestión General, deberán establecer un instructivo guía o procedimiento de identificación, uso y monitoreo de canales electrónicos, en los que además se garantizarán los siguientes aspectos:

- Trámite oportuno a PQRSCF.
- Protección y tratamiento datos personales.
- Presentación personal institucional y respectiva identificación.
- Registro de usuarios atendidos.
- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Identificación de canales electrónicos de mayor preferencia por los usuarios

Estos canales deben ser continuamente monitoreados frente a su efectiva funcionalidad y constante actualización de información, conforme a lo indicado en el ciclo de servicio.

Pautas claves de canales electrónicos

- Entregar la responsabilidad de atención de estos canales a personal idóneo para su atención.
- Revisar de manera continua su funcionalidad. Si no funciona adecuadamente reportar de inmediato al área correspondiente en solucionar.
- El uso de este tipo de herramientas es de carácter estrictamente institucional.
- Al recibir una PQRSCF, a través de canales electrónicos verificar su competencia, de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar el traslado al peticionario, conforme a lo indicado en la Resolución 3660 de 2022 por la cual se reglamenta el trámite interno de Derecho de Petición en el MDN, CGFM, FF.MM. Y PONAL.
- Para responder al usuario a través de este tipo de canales, se debe redactar un mensaje en tercera persona, teniendo en cuenta que quien responde no es el servidor público, sino el Organismo, entidad o Unidad de Gestión General, siendo esa respuesta una declaración institucional. Debe ser un mensaje conciso y preciso, redactado con oraciones cortas y párrafos concretos. Evitar el uso de frases en mayúsculas, negrillas o signos de exclamación, conforme a los lineamientos emitidos en materia de lenguaje claro.
- En todo caso, siempre debe identificarse el servidor público, personal civil, personal militar, personal civil uniformado y contratista que se encuentra atendiendo el canal, o quien entregue respuesta oficial.

- Cada servidor público es responsable del uso adecuado de las herramientas tecnológicas asignadas, así como de la información que se captura y envía a través de ellas, razón por la cual no debe permitir acceso a terceros.
- Toda la información capturada a través de estas herramientas es reservada y no puede ser reproducida, transferida, compartida con terceros, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, Ley 1581 de 2012. El personal que administra estas herramientas debe firmar acuerdos de confidencialidad y/o recibir capacitación permanente en la materia.
- Con respecto a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, deben estar publicados en las páginas web de los Organismos, entidades y de la Unidad de Gestión General, alineados a la Política de Racionalización de Trámites, contando con la respectiva Estrategia de Racionalización y publicados de forma actualizada en el Sistema Único de Información de Trámites, del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Los servicios deben ser publicados en las páginas web, indicando información como requisitos, sedes, tiempos. etc.)
- Toda la información registrada en las páginas web de cada institución, entidad del sector defensa y de la Unidad de Gestión General, deberán ser actualizadas periódicamente, garantizando la disposición de la información en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 - Artículo 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado, Decreto 1081 de 2015, Capítulo 2 “publicación y divulgación de la información pública- transparencia activa” y demás normatividad vigente.

7.3. Protocolo Atención Telefónica

La atención telefónica se brinda a través de las líneas institucionales, los conmutadores, centros de contacto, líneas celulares, entre otros. Le permite a los usuarios y a los grupos de interés interactuar en tiempo real con el personal militar, personal civil, personal civil uniformado y contratistas y/o de servicios tercerizados, quienes resolverán sus dudas de manera inmediata.

Es importante indicar que, al ser un canal estrictamente auditivo, el personal que lo responda deberá contar con una voz serena y clara, aplicando de forma estricta el protocolo para este canal, inclusive para la atención de usuarios difíciles.

A través de este medio, los ciudadanos también podrán implementar sus peticiones verbales, de conformidad con la Resolución 3660 de 2022, artículo 9 - Presentación de peticiones verbales.

Con el propósito de fortalecer la información telefónica suministrada a la población sorda, se hace necesario que los organismos, entidades y dependencias de la UGC conozcan e implementen los servicios de Centro de Relevó, más información en la dirección: www.centroderelevo.gov.co. El Centro de Relevó permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana en línea. Esta iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia- FENASCOL ha

evolucionado, desde el 2001, apoyándose en la tecnología y está disponible de forma gratuita la aplicación para dispositivos móviles.

Pautas clave de canales telefónicos:

- Cada Organismo, entidad y la Unidad de Gestión General deberán establecer un instructivo, guía o procedimiento de identificación, uso y monitoreo para canales telefónicos.
- Designar la responsabilidad de atención de canales telefónicos a personal idóneo para su atención.
- Revisar el correcto funcionamiento del computador si es una herramienta para la atención telefónica, teléfono, diadema y que los documentos de soporte, para brindar la atención, estén disponibles.
- Se debe contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Al contestar la llamada, saludar así: “Buenos días/tardes. Está comunicado con *nombre del Organismo, Entidad o Dependencia de la Unidad de Gestión General*. Soy *nombre del servidor público*. ¿En qué puedo servirle?”.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, así como de la dependencia responsable, el nombre del servidor público que podría resolver el tema, número telefónico, extensión y correo electrónico para contactarlo.

Protocolo atención por correspondencia

Este canal permite que los usuarios a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) puedan solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el qué hacer de los Organismos, entidades del sector y la Unidad de Gestión General, a través de los procedimientos establecidos para tal fin, estableciendo, los puntos de control necesarios para garantizar que todo tipo de comunicación se radique de manera adecuada y oportuna de tal forma que permita garantizar su trámite,

A continuación, se detallan algunas características importantes para este protocolo de correspondencia:

1. Capacitar al personal de correspondencia, en temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, procedimiento de correspondencia, herramientas de registro, así como los ejes temáticos, trámites, servicios y demás procedimientos administrativos que competen a cada uno de los Organismos, entidades del sector y dependencias de la Unidad de Gestión General. La comprensión de las entidades facilitará además el traslado adecuado de todo tipo de comunicaciones, dentro de los tiempos establecidos.
2. Para el personal que recibe las comunicaciones al ciudadano, se precisa tener en cuenta lo siguiente:
 - Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la ex-

presión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.

- Recibir los documentos que el ciudadano requiera radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano, orientando al ciudadano, acerca del nombre de la entidad y canal oficial de radicación. En caso de que insista en radicarlo, se debe recibir y proceder conforme el procedimiento.
 - Se debe asignar un número radicado a todos los documentos que se reciban; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
 - Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
 - Registrar todas las solicitudes recibidas por cualquiera de los canales de servicio descritos en este protocolo, en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo vigente, con la fecha y hora de recibo.
 - Si el documento recibido es físico, evitar cubrir o alterar el texto del documento con etiqueta de registro de correspondencia.
 - Los documentos deben ser recibidos , aun cuando no se especifique el nombre exacto del destinatario o que el asunto del oficio no se encuentre indicado de forma correcta.
- 3.** Las áreas de radicación de los Organismos, entidades del sector y de la Unidad de Gestión General, deberán realizar los controles necesarios para identificar posibles fallas en la radicación, desde el ingreso de metadatos, tiempos, hasta su direccionamiento. Los puntos de correspondencia también deberán “garantizar la atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, en jornada continua.

8. Protocolo de atención prioritaria y garantía de los Derechos Humanos

Uno de los principales objetivos trazados por el Ministerio de Defensa Nacional, es garantizar que los Derechos Humanos de todos los ciudadanos sean respetados, al ser inherentes a la vida y desarrollo de todos.

Todas las personas son iguales como seres humanos, por tanto, tienen derecho al disfrute de sus derechos humanos, sin discriminación alguna a causa de su raza, color, género, origen étnico, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, discapacidad, posición económica, circunstancias de su nacimiento u otras condiciones.

Estos derechos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos los cuales rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos.

Así mismo, la Corte Constitucional, en lo que respecta a la condición de sujetos de especial protección, la ha definido como la que ostentan aquellas personas que, debido a condiciones particulares, a saber, físicas, psicológicas o sociales, merecen un amparo reforzado en aras de lograr una igualdad real y efectiva.

Por lo antes descrito, el Ministerio de Defensa Nacional ha dispuesto establecer una atención preferencial para sujetos de especial protección constitucional, esto refiere al conjunto de acciones que buscan un trato prioritario y digno a la siguiente población:

- Niños, niñas y adolescentes
- Adultos mayores o veteranos de la Fuerza Pública
- Mujeres gestantes o con niño en brazos
- Víctimas de la Violencia y/o desplazados por conflicto armado
- Personas con discapacidad
- Grupos étnicos minoritarios

Los servicios prestados a esta población deben entregarse bajo principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente sus necesidades, realidades y expectativas con el propósito de garantizar sus derechos, en cumplimiento al artículo 13 de la Constitución Política de Colombia:

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.

A continuación, conoceremos el respectivo protocolo de atención por categoría:

A. Niños, niñas y adolescentes

B. Adulto mayor o veterano de la Fuerza Pública

C. Madres gestantes o con niño en brazos

D. Víctimas de la Violencia y/o desplazados por conflicto armado

Para esta población es necesario tener en cuenta los siguientes criterios de atención:

- Una vez entran al punto de atención presencial, el servidor público debe identificar su condición de atención preferencial y orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para este personal.
- Debe dar prelación en su atención, sobre los demás.
- La atención se realiza por orden de llegada, dentro del grupo preferencial.

- Hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud.
- En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni referirse a ellos con etiquetas o calificativos, ni revictimizarlos.
- Se les debe hablar claro y sencillo, sin uso de tecnicismos.

E. Persona con discapacidad⁷:

A continuación, se comparten los protocolos de atención para las personas con discapacidad, construidos con el concurso de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI).

Definición de discapacidad: La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

Principios y derechos de las personas con discapacidad

Nuestro país, a través de la Ley 1346 de 2009 (Julio 31) aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Es importante garantizar el cumplimiento de los principios que favorezcan, el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas.

Los principios de la Convención son:

- La no discriminación;
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- La igualdad de oportunidades;
- La accesibilidad;
- La igualdad entre el hombre y la mujer;
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

"Las personas con discapacidad, por tanto, tienen los mismos derechos que cualquier otra persona, de los cuales es importante fortalecer y trabajar siempre por el cumplimiento de estos, tales como como la educación en igualdad con todos y todas, la vía independiente, la capacidad jurídica y la no discriminación".

Con el fin de lograr el cumplimiento de los principios y derechos anteriormente ex-

⁷ Contenido desarrollado con el apoyo de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

puestos, pueden tenerse en cuenta algunos aspectos relevantes en el protocolo de atención de personas con discapacidad por parte de los servidores públicos del Sector Defensa, tales como:

- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad.
- En cualquier caso, siempre debemos esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado y, a partir de ese momento, escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos.
- En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

Servicios Centro de Relevo:

Es importante indicar que existen herramientas o canales de atención para la atención de la población con discapacidad auditiva, como los servicios que ofrece el Centro de Relevo indicadas a continuación:

- Servicio Relevo de Llamadas: El Centro de Relevo permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana en línea. Esta iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia- FENASCOL ha evolucionado, desde el 2001, apoyándose en la tecnología y está disponible de forma gratuita la aplicación para dispositivos móviles.
- Servicio de video, mensajes por WhatsApp: A través de este servicio se pueden enviar videos y/o audios cortos entre personas sordas y oyentes, teniendo a su disposición un intérprete del Centro de Relevo que transmitirá la información a los usuarios.
- Servicio de Interpretación en línea - SIEL: Este servicio facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, poniendo a su disposición un intérprete en línea. Para acceder al servicio se pueden conectar desde un computador, tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

Así mismo, acogiendo a la normatividad nacional, específicamente a la Resolución 113 del 31 de enero de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en su anexo técnico: manual técnico del registro y certificación de discapacidad, numeral 1.2 se reconocen las siguientes categorías de discapacidad:

Definición discapacidad física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus

actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos: caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, elevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que los productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores y muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales puede requerir espacios físicos y transporte accesible.

Protocolo de atención para personal con discapacidad física o motora:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir aquellas actividades perceptibles que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Bríndele su colaboración si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

Discapacidad auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad, como consecuencia, presenta diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011). Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

Protocolo de atención para personas con discapacidad auditiva

- No es necesario gritar, no le oírás; puede incluso que consigamos el efecto contrario. Aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- Algunas personas sordas lo comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre. Se debe procurar vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte la vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios del usuario.

Discapacidad visual: En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas, pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

Protocolo de atención para personas con discapacidad visual

- Hablarle mirando a su cara.
- Dirigirnos directamente a ella para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante.
- Utilizar un tono y volumen normales, evitando gritar o elevar la voz.
- Frente a palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”; es mejor términos más orientativos como “a su izquierda”, “detrás de usted”
- Las palabras “ver” o “mirar” no son términos tabú, pues las personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Si en la conversación se hace referencia a un objeto, conducir su mano, previo aviso, hacia el mismo e indicarle de lo que se trata.
- Evitar interactuar con el perro guía, no hablarle ni contactar físicamente con él.

- Al finalizar la conversación o si nos vamos, se lo debemos informar, ya que de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos allí. Proceder del mismo modo, si regresamos.
- Durante los desplazamientos y cambios de ubicación:
 - No presuponer que necesita ayuda, aunque se la podemos ofrecer.
 - Puede que dicha ayuda sea precisa de forma puntual y no continuada, en ese caso, atender sus propias indicaciones.
 - Informarle de lo que nos vamos a ir encontrando en cada lugar al que vamos accediendo.

Sordoceguera: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía e interpretación para su desarrollo e inclusión social.

Discapacidad intelectual: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Asociación, 2014). Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como autocuidado, interacción con el entorno y el desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

Protocolo de atención para personal con discapacidad cognitiva o intelectual:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Si el ciudadano sufre de desmayos o convulsiones, tranquilice a los demás ciudadanos, avise al brigadista y disponga el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).

- Entregamos la información de manera sencilla y lenta.
- Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero. No ignoramos a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

Discapacidad psicosocial (Mental): Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, consideradas como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados según sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015^a).

Protocolo de atención para personas con discapacidad mental

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Si percibe malestar por parte del ciudadano, ínstelo de forma amigable a tomar asiento, siéntese a su lado y escuche su malestar, en ocasiones solo desea ser escuchado.
- Es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación. Evitamos discusiones.
- Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

Discapacidad múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y per-

manentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin American & Cense International 2011).

F. Grupos étnicos minoritarios:

El término etnia incluye los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, negras, palenqueras o raizales, y pueblos gitanos o Rom. Para su atención, es necesario tener en cuenta:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o de ser posible, se solicitará autorización para grabar su petición y gestionar la respectiva traducción.

9. Protocolo población OSIGD-LGTBI+Q

OSIGD es el denominativo más utilizado para designar el colectivo de personas diversas con **orientación sexual e identidad de género diversas**. Es un acrónimo sinónimo de LGTBI Q+ (lésbico, gay, bisexual, trans, intersexual, queer, incluyendo a través del + cualquier otra identidad que se quede en el medio de todas ellas o en ninguna parte), pero OSIGD comporta un enfoque de derechos más precisos.⁸

Es importante reconocer que la violencia por orientación sexual, expresión y/o identidad de género posee un componente de discriminación que podría contribuir al riesgo permanentemente por tratarse de la identidad de la persona y teniendo en cuenta que esta población son sujetos de especial protección constitucional, es importante que los Organismos, entidades del sector y la Unidad de Gestión General, propendan por la Identificación de esta población, a través de los diferentes aplicativos, formatos y demás herramientas utilizadas para el registro y caracterización de usuarios, así mismo se insta al trato adecuado, respetuoso e igualitario de esta población, tal como se indica en el contenido de este documento.

A continuación, se indica el protocolo de atención con enfoque diferencial para esta población:

- Instituir el derecho a la autodenominación y exigir su cumplimiento.
- Se sugiere que los formularios y herramientas tecnológicas manejen la multiplicidad de variables (binarias y no binarias) de la población LGBTI.
- Preguntar a la persona cuál es el nombre con el que quiere ser atendido, si se tiene duda se puede llamar por el apellido. Se debe reconocer siempre el derecho a la autoidentificación libre.
- Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio se identifica como tal”.

⁸ Cápsulas Demográficas en Enfoque Diferencial Situación demográfica penitenciaria y carcelaria de la población OSIGD privada de la libertad Serie 2.

- En los registros consignar los datos que aparecen en los documentos de identidad y también el nombre expresado por la persona y por el cual desea ser identificado.
- Generar un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, de forma tal que las personas LGBTI sientan una atención libre de estigmas, prejuicios y discriminación.
- La persona que acude a los servicios para solicitar atención o información debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- Ante el pedido explícito de mantener la confidencialidad de su orientación sexual, identidad o expresión de género, de sus características físicas, de su nombre o cualquier otro dato que las personas consideren sensibles deberá respetarse tal pedido. Es por ello, importante contemplar y salvaguardar la privacidad”.
- Garantizar un ambiente de servicio libre de prejuicios y de chistes, burlas o insultos homofóbicos⁹.

PERSONA OSIGD

OSIGD es el denominativo más utilizado para designar al colectivo de personas diversas con orientación sexual e identidad de género diversas. Es un acrónimo sinónimo de “LGTBI”, pero OSIGD comporta un enfoque de derechos más preciso.

Identidad de Género

Vivencia interna e individual del género, que puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Expresión de la identidad de Género

Persona Cisgénero: Cuando la identidad de género y el sexo asignado al nacer están alineados ejemplo: nace mujer y sentirse femenina.

Persona Trans: Cuando la identidad de género y el sexo asignado al nacer no están alineados. Este término también es utilizado por alguien que se identifica fuera del binario hombre/mujer. Es de anotar que no todas las personas cuya identidad de género no se ajusta al sexo asignado al nacer, se identifican como así mismas como personas trans

Orientación Sexual

Corresponde a la atracción física, emocional, afectiva y sexual que una persona puede desarrollar hacia personas del mismo género o de uno diferente al suyo

Expresión de la Orientación Sexual

- Gay
- Heterosexual
- Bisexual
- Lesbiana
- Intersex

Tomado de: INPEC- “Cápsulas Demográficas en Enfoque Diferencial Situación demográfica penitenciaria y carcelaria de la población OSIGD privada de la libertad Serie 2”

⁹ Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideran el enfoque diferencial, de género y no discriminación para personas - Fondo de Población de las Naciones Unidas - UNFPA

10. Gestión de PQRSCF

A través de la Resolución 3660 del 13 de mayo de 2022 se actualizó la Resolución 9308 de 2015 y se reguló el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones. A través de esta Resolución se emiten los lineamientos en materia de peticiones conforme a la normatividad vigente, para lo cual se hace referencia a los siguientes aspectos:

- A.** Las oficinas de atención al ciudadano o las que hagan sus veces en las Fuerzas Militares o la Policía Nacional, deberán garantizar la radicación en sus respectivos sistemas de gestión de peticiones de todas las PQRSCF que sean allegadas a los puntos de atención de unidades militares o de policía que no cuenten con acceso al respectivo sistema. Para el efecto se deberán ajustar los procedimientos estableciendo las actividades y responsabilidades de las Unidades Militares y de Policía.
- B.** Se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de estas, sin consideración de la naturaleza de la petición.

Existe una excepción que se relaciona con las Peticiones Prioritarias, para lo cual se deben tener en cuenta cinco situaciones:

- Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental;
- Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable;
- Si se trata de una petición presentada por un periodista;
- Si es presentada por un niño, niña o adolescente, y
- Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario ceder el derecho de turno y resolver de forma prioritaria

- C.** Las solicitudes efectuadas por los congresistas de la República en virtud de la Ley 5ª de 1992, deberán ser radicadas y remitidas de manera inmediata a la Secretaria de Gabinete – Grupo de Asuntos Legislativos del Ministerio de defensa Nacional o quien haga sus veces, por ser la dependencia competente para la consolidación de las respuestas.
- D.** Efectuar estricto cumplimiento frente a los lineamientos impartidos en la Resolución 3660 de 2022 “Por medio de la cual se regula el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional” y el Procedimiento de Gestión de PQRSCF.
- E.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que sean radicadas en el Ministerio de Defensa Nacional y sean trasladadas por competencia a las dependencias o entidades adscritas y vinculadas del Sector De-

fensa, deberán ser gestionadas dentro de los términos de ley, a través del Sistema de Gestión dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional”. Es imprescindible y de carácter obligatorio, de conformidad con lo previsto en la Resolución 3660 de 2022, Gestionar las PQRSCF de su competencia y remitidas por este Ministerio, a través de la Plataforma SGDEA cargando las respuestas dentro de los términos de Ley. Lo anterior conforme al Procedimiento de PQRS, emitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano. La falta de respuesta a las PQRSCF evidenciadas en la Plataforma SGDEA dentro de los términos de Ley y/o la inobservancia de los lineamientos emitidos en la materia, puede conllevar la apertura de actuaciones disciplinarias, de conformidad con los criterios señalados en el artículo 47 de la Ley 1952 de 2019, por el incumplimiento de los deberes asignados, adicionalmente la gestión inadecuada de las PQRSCF en la plataforma SGDEA afectan los indicadores de gestión y cumplimiento de cada una de las dependencias, organismos y entidades.

- F.** La gestión de los buzones de sugerencia, de cada Organismo o entidad, debe gestionarse en el entendido que, a través de este canal, también se reciben PQRSCF, por lo anterior, es necesario que para los buzones de sugerencia se tengan las siguientes consideraciones:
- 1.** Los buzones de sugerencias deben ser habilitados en lugares visibles al ciudadano o usuarios externos.
 - 2.** Cada buzón debe contar con la habilitación de formatos avalados ante el sistema de gestión, en los cuales se indique la posibilidad de también radicar PQRSCF.
 - 3.** Su apertura debe realizarse como mínimo una vez por semana, a través de acta y testigo, indicando la cantidad de PQRSCF evidenciados.
 - 4.** Aquellas sugerencias identificadas deben ser radicadas ante el sistema de PQRS de cada organismo, entidad y Unidad de Gestión General.
 - 5.** Las Oficinas de Relación de servicio al Ciudadano o que haga sus veces, propenderán por la socialización permanente a los usuarios sobre la utilización del buzón de sugerencias, en las sedes donde se ubiquen estos buzones.

11. Mecanismos de seguimiento del modelo sectorial de servicio al ciudadano

La implementación efectiva de este modelo, se reflejará a través de la satisfacción de nuestros grupos de valor con referencia al servicio prestado, por lo anterior, la oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional y quien haga sus veces en los Organismos, entidades del Sector y Unidad de Gestión General, realizará seguimiento a la implementación del presente modelo, para lo cual de forma semestral, se remitirá informe de seguimiento para la respectiva consolidación sectorial.

12. Medición de la Satisfacción del servicio al ciudadano

En relación con la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios de los

organismos, entidades y de la Unidad de Gestión General, es necesario contemplar diferentes fuentes de información que permita obtener una visión holística de la experiencia de servicio.

La percepción del servicio debe ser evaluada de forma integral a través de diferentes variables entre las cuales se contemplan: la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción en el uso de canales de atención, entre otros.

Es necesario efectuar mediciones continuas y periódicas (mínimo dos veces al año) desde el punto de vista del usuario, que permitan poner a prueba los procedimientos, protocolos, canales de atención y demás elementos del sistema de servicio al ciudadano en los Organismos, entidades del sector defensa y de la Unidad de Gestión General.

Es importante efectuar seguimiento y medición a la efectividad de los procesos internos de cada Organismo entidad y de las dependencias de la Unidad de Gestión General, relacionados directamente con la entrega de trámites, servicios y OPAS a los usuarios y diferentes grupos de valor. Esta evaluación de la oferta institucional puede ser insumo para identificar aquellos de mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, necesidades de readecuación de la oferta institucional, apertura de nuevos canales de atención, reorganización de equipos de trabajo, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna.

Otra variable en la medición comprende el análisis de la información relacionada con la gestión y respuesta sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los usuarios y demás grupos de valor. Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública, como también la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los ciudadanos.

También es importante contemplar la variable de medición de la gestión de la entidad en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, suficiencia del talento humano para la atención etc. Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

Por su parte, de la información que se recibe sobre sugerencias, se pueden identificar acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional.

De la información sobre quejas y reclamos se pueden implementar correctivos o

controles que mitiguen su ocurrencia y mejorar la confianza de los ciudadanos en el Ministerio de Defensa.

Deben definirse los indicadores que permitan hacer seguimiento a los puntos anteriores, estableciendo fichas técnicas que describan claramente el indicador, descripción, meta, fórmula de cálculo, línea base, responsable de reporte, y establecer el responsable del seguimiento y la periodicidad de medición.

Este análisis debe ser parte del informe trimestral de coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano o el que haga sus veces, en el Sector Defensa de cada Organismo, entidad del sector y de la Unidad de Gestión General, el cual debe ser presentado a la oficina de Relación con el Ciudadano y posteriormente publicado en las páginas web correspondiente, presentándose en sesión del Comité de Gestión y Desempeño Institucional para conocimiento de todas las dependencias, en especial de la alta Dirección, y para la toma de decisiones.

Dentro de las herramientas más conocidas en este campo están los ejercicios de ciudadano incógnito o cliente oculto, que consisten en simular un usuario real del trámite o servicio para que interactúe con la entidad y en el proceso, a través de los canales de atención y evalúe tiempos espera y de respuesta, actitudes y aptitudes de los servidores públicos que lo atienden, disponibilidad y actualización de la información, cumplimiento de protocolos y procesos, etc.

La evaluación debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional.¹⁰

La Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, evaluará por su parte, la percepción del servicio en diferentes escenarios o instancias de interacción con el ciudadano de forma sectorial.

El servicio al ciudadano es una vocación por la cual los Organismos, entidades del sector y dependencias de la Unidad de Gestión General, propenderán de forma permanente por implementar los lineamientos indicados en este documento. De esta forma contribuiremos al logro de objetivos de servicio, entre ellos de los más importantes, aumentar la confianza con la ciudadanía en general.

Este documento se sometió a un ejercicio de participación ciudadana, a través de la página web para la ciudadanía en general y a través de invitación directa a las oficinas de Servicio al Ciudadano del COGFM, EJC, ARC, FAC y PONAL y ENTIDADES DEL GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DEL SECTOR DEFENSA- GSED para lo cual se incluyeron los ajustes correspondientes.

¹⁰ Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano- Diciembre de 2020 - DAFP

13. Glosario

UGG: Unidad de Gestión General

OPAS: Otros Procedimientos Administrativos

TRÁMITES: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPA): Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite

SERVICIOS: Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.

PRIMER NIVEL DE SERVICIO: Todo el personal civil, personal militar, personal civil uniformado y contratista que tenga contacto directo con el usuario, de forma presencial, telefónica y electrónica

USUARIO: Quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención de la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

GRUPO DE INTERÉS: Los grupos de interés (Stakeholders), son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con las entidades e interactúan con las mismas.

PQRSCF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones.

PETICIÓN: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular

QUEJA: es el medio por el cual el ciudadano pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado servidor o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

RECLAMO: es una solicitud del ciudadano con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

SUGERENCIA: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión



pública.

CONSULTA: Petición de información, opinión o concepto sobre una materia determinada.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos.

SGDEA: Sistema de Gestión Documental Electrónica y de Archivo.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano

Oficina de Relación con el Ciudadano
2022