



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
ALCANCE .....	2
MARCO NORMATIVO .....	2
DEFINICIONES .....	5
RESPONSABLES .....	6
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
PROTOCOLO Y RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL .....	9
PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA .....	16
PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN VIRTUAL .....	17
PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN ESCRITA .....	21
PROTOCOLO SERVIDORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	22
ADMINISTRACIÓN DE PQRSD .....	23
DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	25
Derechos de los ciudadanos .....	25
Deberes de los ciudadanos .....	25
Deberes del Club Militar .....	26
CONTROL DE CAMBIOS .....	27





## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley 1437 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el Club Militar adopta el presente Manual de Atención al Ciudadano en el cual resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio que brinda a los ciudadanos y en especial a los socios y beneficiarios, como principales destinatarios de sus servicios.

Por lo anterior, este Manual de Atención al Ciudadano, se constituye como una guía y/o herramienta de consulta que tiende a mejorar la calidad de nuestros servicios y garantizar una adecuada atención al ciudadano por medio de nuestros protocolos de servicio e involucrando a todo el personal que labora en el Club Militar.

Es así como, en virtud de los derechos que ejercen las personas en su relación con el Estado, la Entidad promueve un enfoque de gestión centrado en el ciudadano, de manera que declara expresamente su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas, ejecutándolos con la debida coordinación y articulación sectorial. En este sentido y para garantizar un sistema de atención y servicio al ciudadano e instituciones cliente articulado y oportuno, el Club Militar, busca establecer una relación directa y amable con sus ciudadanos y en especial a los socios y beneficiarios.

## OBJETIVO

Establecer los protocolos de atención al ciudadano, brindando información efectiva que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece el Club Militar, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción del ciudadano y en especial de los socios y beneficiarios. Así como resolver de manera oportuna y con calidad las inquietudes y sugerencias que formulen.

## ALCANCE

Comprende desde la recepción de solicitudes, la satisfacción de la respuesta brindada hasta el suministro de datos que afecten la planeación estratégica en la mejora de los servicios que brinda el Club Militar.

## MARCO NORMATIVO<sup>1</sup>

### ✓ Constitución Política de Colombia

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

<sup>1</sup> Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano- Unidad Administrativa Especial de Organización Solidarias

Manual de Atención al Ciudadano-Comisión Nacional del Servicio Civil

Manual de Servicio al Ciudadano-MINTIC





Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).

Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...). - Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...). - Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político

Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).

- ✓ Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- ✓ Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34
- ✓ Ley 1437 del 18 de enero de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76: "Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos".
- ✓ Ley 1581 de 17 de octubre de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"



- ✓ Ley 1618 de 27 de febrero de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.
- ✓ Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- ✓ Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- ✓ Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, el cual creó el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.
- ✓ Decreto 19 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 27 de junio de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 Ley de Habeas Data
- ✓ 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 124 del 26 enero de 2016, el cual sustituyó el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y atención al ciudadano".
- ✓ Decreto 1166 de 19 de julio de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Documento CONPES 3649 de 15 de marzo de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Documento CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- ✓ Documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- ✓ Directiva presidencial 9 de 1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- ✓ Directiva presidencial 2 de 2000. Gobierno en línea





- ✓ Directiva presidencial 10 de 2002. Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario
- ✓ Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- ✓ Directiva Ministerial 14222 del 27 de mayo de 2016 del Ministerio de Defensa, Formulación de políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano.

## DEFINICIONES<sup>2</sup>

A continuación se da una explicación de los conceptos que dan aplicabilidad en la atención al ciudadano en el Club Militar, así:

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es la gestión que realiza el Club Militar, a través del Grupo de atención integral al socio, donde se realiza el contacto con el ciudadano y generar en ellos algún nivel de satisfacción. PQRSD: Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**ANÓNIMO:** Estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad.

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los diferentes medios de comunicación que el Club Militar ha dispuesto para la prestación del servicio de atención al ciudadano y estas son: presencial, escrito, telefónico y virtual (portal web, correo electrónico y redes sociales).

**CIUDADANO:** Es toda persona natural y/o jurídica del sector público y/o privado que solicita alguna prestación de servicio en los diferentes canales de comunicación que tiene establecido el Club Militar.

**DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Club Militar.

**DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante el Club Militar, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace el ciudadano y en especial el socio y su beneficiario, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios del Club Militar.

<sup>2</sup> Servicio al Ciudadano-[www.contaduria.gov.co//](http://www.contaduria.gov.co//)



**PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN:** Es la solicitud de copias de documentos que pueden realizar los ciudadanos y en especial el socio, de aquellos que reposan en las dependencias y/o en el Archivo Central del Club Militar.

**PETICIÓN DE CONSULTAS:** Es el requerimiento que hace el ciudadano y en especial el socio, en lo relacionado a los servicios prestados por el Club Militar.

**PREGUNTAS FRECUENTES:** Es el conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los socios y beneficiarios del Club Militar, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**PROTOCOLO DE SERVICIO:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del Club Militar frente a los ciudadanos y en especial el socio y sus beneficiarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano y en especial por el socio y sus beneficiarios, por un inconformismo con el Club Militar, de un funcionario o con la forma y condiciones de la prestación del servicio.

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano y en especial por el socio y sus beneficiarios, sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios ofrecidos por el Club Militar.

**RESPUESTA OPORTUNA:** Se refiere a la solución entregada al peticionario dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que debe realizar el Club Militar.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Club Militar.

**TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos y en especial los socios y sus beneficiarios ante el Club Militar, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, y cuyo resultado es nuestros servicios.

**USUARIO:** Es la personal natural y/o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio que ofrece el Club Militar.

## RESPONSABLES

El presente Manual está dispuesto para los funcionarios y colaboradores del Club Militar, que por razones de sus funciones y/o actividades interactúen con los ciudadanos y en especial los socios y sus beneficiarios, con el fin de brindar una atención adecuada y eficaz.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Club Militar, ha definido los siguientes canales de atención:

- ✓ Canal de atención presencial
- ✓ Canal de atención por escrito
- ✓ Canal de atención telefónica.
- ✓ Canal de atención virtual.





**Canal de atención presencial:** El Club Militar ha dispuesto la oficina de atención personalizada al ciudadano en las tres Sedes, donde los ciudadanos, socios y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con los servicios de la entidad,

**Canal de atención por escrito:** A través de comunicaciones escritas, los ciudadanos y en especial los socios y beneficiarios del Club Militar pueden solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

- ✓ Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Área de Archivo y Correspondencia, ubicada en la Carrera 50 No 15-80 piso 1, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.
- ✓ Buzón de sugerencias ubicado en la Recepción de las tres Sedes.
- ✓ Formulario Electrónico

El Club Militar ha diseñado el formato de PQRSD que se encuentra a disposición en el Portal Web a través del link [www.clubmilitar.gov.co/PQRSD](http://www.clubmilitar.gov.co/PQRSD)

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción y sobre los temas de competencia del Club Militar, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

- ✓ Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima: De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."
- ✓ Solicitudes de acceso a información con identificación reservada: "Para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, previsto en el parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, el Ministerio Público dispondrá un formulario electrónico. Este mecanismo electrónico es adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de acceso a información pública dispuestos por las entidades que conforman el Ministerio Público." Artículo 18 ley 1712 de 2014.
- ✓ Recepción de denuncias: Las denuncias por actos de corrupción, fraude y prácticas prohibidas serán atendidas en el Horario de Atención al público de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. a través de los siguientes medios:

Por correspondencia: radicando su denuncia por escrito en las Oficinas de Atención del Ciudadano del Club Militar Carrera 50 No 15-20, piso 1° Bogotá.

Por vía electrónica a través de la Pagina Web del Club Militar en el link: [www.clubmilitar.gov.co/PQRSD](http://www.clubmilitar.gov.co/PQRSD)

Por Correo Electrónico: [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co)





CLUB MILLITAR

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GS-M03  
Versión: 8  
Fecha: 07/11/2019  
Página 8 de 27

**Canal de atención telefónica:** El Club Militar, ha dispuesto de unas líneas de telefonía móvil, así:

SEDE PRINCIPAL ----- 322 725 81 06  
CENTRO VACACIONAL LAS MERCEDES ---- 310 340 71 64  
CENTRO VACACIONAL PAIPA ----- 317 459 76 95

**Canal de atención virtual:** Para este servicio el Club Militar ha definido:

Portal web [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

Correo electrónico [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co)

Redes Sociales como:

Facebook [www.facebook.com/clubmilitar/](http://www.facebook.com/clubmilitar/)

Instagram [www.instagram.com/clubmilitar/](http://www.instagram.com/clubmilitar/)

Twiter.com/Club\_Militar

### ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO<sup>3</sup>

El servicio en el Club Militar cumple con ciertos atributos, con el fin de brindar un servicio de calidad al ciudadano y en especial a los socios y sus beneficiarios, así:

**Confiabilidad:** Garantizar que los servicios y tramites que ofrece el Club Militar a los ciudadanos y en especial a los socios y beneficiarios sean veraces, exactos, oportunos, y que la información que se entregue conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas y/o salvedades.

**Amabilidad:** Tratar al ciudadano y en especial al socio y sus beneficiarios de forma respetuosa y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.

**Transparencia:** Garantizar que todas las acciones del proceso de atención al ciudadano del Club Militar, se dé dentro del cumplimiento del marco de los valores, la ética y la norma.

**Oportunidad:** Que el servicio que se preste en el Club Militar se brinde en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano y en especial el socio y sus beneficiarios.

**Efectividad:** Que el servicio que se preste en el Club Militar, responda y sea coherente a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y en especial el socio y sus beneficiarios.

**Dignidad:** Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y en especial al socio y sus beneficiarios, acorde con la condición humana, cualquiera que sea su posición.

**Calidad:** Garantizar que el buen servicio va a ir más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano y en especial el socio y sus beneficiarios.

<sup>3</sup> Protocolos de Servicio al Ciudadano-Departamento Administrativo de la Función Pública



## PROTOCOLO Y RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO<sup>4</sup>

Teniendo en cuenta el "Programa Nacional del Servicio al Ciudadano", el Club Militar estableció enfoques de atención en la prestación de los servicios al ciudadano y en especial al socio y sus beneficiarios por parte de los funcionarios y colaboradores, emitiendo estos protocolos que se deben tener en cuenta a la hora de atenderlo, a través de los diferentes canales de atención dispuestos.

Por ello, todo funcionario y colaborador del Club Militar deberá cumplir con las siguientes normas al momento de atender al ciudadano y en especial a los socios y sus beneficiarios, para lo cual deberá tener presente las siguientes tres (03) etapas, así:

- ✓ **Inicio y/o Apertura:** El saludo es el primer acercamiento para abrir la comunicación con el ciudadano y en especial a los socios y sus beneficiarios, es dar la bienvenida, hacerlo sentir importante para el Club Militar.
- ✓ **Desarrollo de la comunicación:** En esta etapa el funcionario y/o colaborador tiene la oportunidad primero de escuchar al ciudadano y en especial a los socios y sus beneficiarios; identificar su inquietud, dar manejo a la situación de forma objetiva, logrando entender su necesidad.
- ✓ **Intervención y Solución;** Aquí es donde el funcionario y/o colaborador, una vez comprendida la petición, queja, reclamo y sugerencia, aclara la necesidad al ciudadano y en especial a los socios y sus beneficiarios, utilizando los procedimientos establecidos para este fin.

## PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL<sup>5</sup>

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano y/o socio desde el momento en que éste se acerque.
- ✓ Saludar al ciudadano y/o socio de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle.
- ✓ Dar al ciudadano y/o socio una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Garantizar la satisfacción del ciudadano y/o socio, demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ✓ No tomar la situación como algo personal.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", entre otros.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

<sup>4</sup> Protocolos de Servicio al Ciudadano-Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>5</sup> Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO





**Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano y/o socio y beneficiario tenga una discapacidad física**

- ✓ Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- ✓ Procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- ✓ Para la atención de personas que presenten enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

**Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano y/o socio y beneficiario tenga alguna discapacidad auditiva:**

- ✓ Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- ✓ Se deben emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- ✓ Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- ✓ No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- ✓ Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

**Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano y/o socio y beneficiario tenga alguna una discapacidad visual:**

- ✓ Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- ✓ Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- ✓ Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- ✓ Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación.



- ✓ Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- ✓ No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como "allí" o "por aquí"), pues carecen de sentido para estas personas.
- ✓ Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", con respecto a la posición de la persona ciega.
- ✓ Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- ✓ No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- ✓ Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- ✓ No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, entre otras.

#### **Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles**

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar al Club Militar ciudadanos y/o socios y beneficiarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ✓ Mantener una actitud amigable
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa
- ✓ Evitar pedir al ciudadano cliente que se calme
- ✓ Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano
- ✓ Hacerle saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención
- ✓ Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación
- ✓ Empezar a solucionar el problema
- ✓ Obtener de su interlocutor toda la información que necesite
- ✓ Verificar con el ciudadano cliente la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos
- ✓ Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo
- ✓ Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

#### **Recomendaciones para atención prioritaria**

De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.





- ✓ Se entiende por personas en situación de discapacidad: "Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás" Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.
- ✓ Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.
- ✓ Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.
- ✓ Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009. Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

#### Recomendaciones para Grupos Étnicos Minoritarios y/o Lenguas Nativas

- ✓ Aplique el protocolo general de atención presencial.
- ✓ Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- ✓ Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- ✓ Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- ✓ En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.
- ✓ Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario de PQRSD especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción
- ✓ Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.
- ✓ Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.

#### Recomendaciones para atención al ciudadano y/o socio y beneficiario con discapacidad mental

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

**Utilice una terminología apropiada<sup>6</sup>**

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, tenga en cuenta lo siguiente;

EXPRESION INCORRECTA	EXPRESION CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo	Persona sorda
Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido - Tullido - Lisiado - Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental - Enfermo mental - Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Epiléptico	Persona con epilepsia

<sup>6</sup> Guía para Entidades Públicas, Servicio y atención incluyente





Víctima de...,	Persona que experimentó o que tiene
Aquejado por...	Persona en situación de
Padece... – Sufre de	Persona que tiene...

**Recomendaciones para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género**

- ✓ Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).
- ✓ La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- ✓ Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- ✓ Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- ✓ Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- ✓ Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

**Recomendaciones para a brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz<sup>7</sup>**

Teniendo en cuenta la definición de víctima dada en la Sentencia C-052/12, se emiten las recomendaciones para brindar una adecuada atención en el Club Militar a este grupo poblacional, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC (2017).

- ✓ Escuche atentamente al ciudadano sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- ✓ No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona, no aplica no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

<sup>7</sup> Sentencia C-052/12



- ✓ Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- ✓ Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- ✓ No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "...lo que usted acaba de mencionar es.....", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".
- ✓ Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- ✓ Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- ✓ Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- ✓ Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- ✓ Por supuesto evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como servidor público.
- ✓ Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- ✓ Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- ✓ No presione a la víctima con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- ✓ Si la víctima entra en un estado de crisis emocional no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien", mejor recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- ✓ Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- ✓ No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- ✓ Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- ✓ Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- ✓ Sea consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.





### ✚ PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA<sup>8</sup>

- ✓ Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio. Ejemplo: Club Militar, buen día oficina de socios.
- ✓ Acto seguido: (mi nombre y apellido) en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- ✓ Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Siempre utilice palabras respetuosas al ciudadano.
- ✓ No se debe atender el teléfono mientras se ingiere alguna bebida o alimento; ya que esto se percibe como un acto de mala educación.
- ✓ A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- ✓ No interrumpir al ciudadano.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

Se debe tener en cuenta:

- ✓ Disponer de un listado de teléfonos que se tienen en el Club Militar.
- ✓ Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación.
- ✓ Termine la llamada adecuadamente, verifique con el ciudadano que atendió la información y pregunte si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Por respeto no debe tutear al ciudadano y en especial al socio y sus beneficiarios.
- ✓ Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.

**Recomendaciones a tener en cuenta, si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano y/o socio y beneficiario en la llamada.**

- ✓ Se debe asegurar de exponerle al ciudadano, las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento. Ofrecer disculpas y alternativas de solución.

<sup>8</sup> Protocolos de Servicio al Ciudadano-DAFP



- ✓ Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución y el medio a usar para entregarlo. Preferiblemente seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- ✓ Cerciorarse que para el ciudadano sea una solución aceptable.
- ✓ Comprometerse con lo que puede cumplir.

**Para la atención en conmutador se recomienda:**

- ✓ Disponer de un inventario actualizado de trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Escuche con atención lo que necesite el ciudadano y en especial al socio y beneficiarios, sin interrumpirlo así la solicitud no sea de competencia de la Entidad.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que el ciudadano y en especial al socio y beneficiarios le quedo clara y lleno sus expectativas.
- ✓ En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta de forma inmediata, amablemente comunicarle que se pasara la llamada a la dependencia encargada y darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y, si se tomó un mensaje para otro funcionario informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

**PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN VIRTUAL<sup>9</sup>**

- ✓ Conserve la imagen institucional-Club Militar
- ✓ Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por el Club Militar para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación del ciudadano.
- ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas - un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- ✓ En este ambiente se debe propender por garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso de los que requieran de un trato especial.
- ✓ Comunicarse con el ciudadano y en especial el socio y su beneficiario, usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación

<sup>9</sup> Protocolos de Servicio al Ciudadano-DAFP-Pág.14





- ✓ Debemos usar un lenguaje sencillo y concreto, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana, velando porque el ciudadano comprenda nuestras respuestas de acuerdo a lo solicitado.
- ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, entre otros.
- ✓ Es importante darle a conocer al ciudadano los diferentes trámites que puede realizar a través de la página, los cuales optimizan los tiempos de respuesta.

- **En el aplicativo web PQRD<sup>10</sup>**

Este canal de comunicación con el ciudadano y/o socio y beneficiario, es manejado exclusivamente por el funcionario que maneja la Oficina de Atención al Ciudadano del Club Militar.

- ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✓ El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: "Buen día, La oficina de Atención al Ciudadano del Club Militar acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que:"
- ✓ Cuando el aplicativo lo permita, adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta.
- ✓ Si el aplicativo no permite adjuntar información o vínculos, complemente la respuesta a través de correo electrónico, indicando esta acción en el cuerpo del mensaje "Hemos remitido a su dirección de correo electrónico información que le será de utilidad".
- ✓ Siempre finalice el mensaje con el texto: Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

1. Link Atención al ciudadano de nuestra Página Web [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

2. Correo electrónico

SEDE PRINCIPAL: [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co)

SEDE LAS MERCEDES: [atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co);

SEDE PAIPA [atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co) .

3. Atención telefónica

SEDE PRINCIPAL ----- 322 725 81 06

SEDE LAS MERCEDES ----- 310 340 71 64

SEDE PAIPA ----- 317 459 76 95

4. Atención personalizada

Carrera 50 No. 15-80 lunes a viernes de 8 a.m. a 4:00 p.m. primer piso, en la ciudad de Bogotá



• **En el correo electrónico**

- ✓ El funcionario y/o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuente Arial 12 y alineado en la margen izquierda.
- ✓ El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: "Buen día, La oficina de atención al ciudadano del Club Militar acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que."
- ✓ Cuando sea requerido adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta.
- ✓ Siempre finalice el mensaje con el texto: Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

1. Link Atención al ciudadano de nuestra página Web [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

2. Correo electrónico

SEDE PRINCIPAL: [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co)

SEDE LAS MERCEDES: [atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co);

SEDE PAIPA [atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co)

3. Notificaciones Judiciales [notijudiciales@clubmilitar.gov.co](mailto:notijudiciales@clubmilitar.gov.co)

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto"
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Todo correo electrónico debe llevar firma

Recomendaciones Generales:

- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por el Club Militar, con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal del funcionario y/o contratista.





- ✓ Analizar si la solicitud compete al Club Militar, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- ✓ Revisar diariamente mínimo tres (03) veces al día, las bandejas de entrada del correo electrónico institucional y gestionar inmediatamente los requerimientos establecidos.
- ✓ Todas las solicitudes deben ser enviadas a la Oficina de Atención al Ciudadano del Club Militar para ser radicadas y tramitadas.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano y/o socio y beneficiario de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

#### • En Redes Sociales<sup>11</sup>

El servicio al ciudadano y/o socio y beneficiario en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los

<sup>11</sup> Protocolos de Servicio al Ciudadano-DAFP-Pág.17



comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. Es necesario aclarar, que las redes sociales del Club Militar no constituyen un canal de PQRSD.

- ✓ Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo suficiente para cumplir
- ✓ Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- ✓ Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- ✓ Se puede sugerir consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

## ✚ PROTOCOLO PARA EL CANAL DE COMUNICACIÓN ESCRITA<sup>12</sup>

### Correspondencia

- ✓ Verificar que el sistema o mecanismo esté operando de forma adecuada. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- ✓ Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- ✓ Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ✓ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- ✓ Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia del Club Militar, trasladarlo a la entidad competente, en dos (02) días e informárselo al ciudadano y/o socio y beneficiario.

### Buzón de Sugerencia

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos en el Área de Recepción.
- ✓ Se abrirá cada dos (2) veces a la semana.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados, elaborar una relación y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados

<sup>12</sup> Protocolos de Servicio al Ciudadano-DAFP





- ✓ A partir del día hábil siguiente de la apertura se debe dar inicio a los términos de Ley para dar respuesta a la solicitud (PQRSD)
- ✓ Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- ✓ Se dará una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por el Club Militar, debido a su comentario.

#### PROCOLO SERVIDORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

##### Presentación Personal

- ✓ Evitar el uso de prendas cortas, transparentes o muy ceñidas.
- ✓ Usar calzado cerrado (excepto cuando el contacto con el ciudadano se realice en clima cálido)
- ✓ Cuidar la limpieza e higiene personal
- ✓ Portar el carnet institucional en un lugar visible
- ✓ Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba, en tal caso, esta ira siempre bien arreglada.

##### Presentación de los Puestos de Trabajo

- ✓ Mantener el escritorio o stand en orden y aseo, para ello se sugiere:
- ✓ No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales)
- ✓ Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, esto es: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos.
- ✓ La papelera de basura debe estar a la vista, pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda).

En el proceso de Atención al Ciudadano en el Club Militar, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos, así:

- ✓ Actitud amable
- ✓ Comprensión
- ✓ Trato equitativo
- ✓ Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- ✓ Cumpla estrictamente con el horario de Atención al Ciudadano
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo
- ✓ Sea prudente en su manera reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- ✓ No tutee al ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- ✓ No utilizar audífonos durante la atención al ciudadano
- ✓ No colocar música en alto volumen.
- ✓ No coma ni mastique chicle mientras esté en su puesto de trabajo
- ✓ No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano mientras lo atiende.



### ADMINISTRACIÓN DE LAS PQRSD<sup>15</sup>

La administración de las quejas, reclamos y sugerencias se desarrolla principalmente a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en nuestras tres Sedes, las cuales se constituyen en una instancia altamente efectiva de referencia tanto en el sector público como en el privado, en apoyo a las unidades en la atención, información y orientación al ciudadano, el fomento a la prestación del servicio de excelencia y de fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano.

#### Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias Personal:

Se realiza directamente por las personas interesadas y/o socio y beneficiario, acudiendo ante las Oficinas de Atención al Ciudadano del Club Militar.

**Escrito:** refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; puede ser recibido por Ventanilla Única y/o por la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Web:** todas aquellas que se publiquen en la página web [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co) / módulo de "PQRD". En este servicio se facilita la solicitud y realización de consultas virtuales por internet.

**Teléfono:** las que se recepcionen directamente a los números:

SEDE PRINCIPAL ----- 322 725 81 06  
SEDE LAS MERCEDES ----- 310 340 71 64  
SEDE PAIPA ----- 317 459 76 95

**Correo postal:** corresponde a todas las informaciones allegadas al Club Militar, por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos a la dirección Carrera 50 No 15-80 Puente Aranda (Bogotá).

**Correo electrónico:** todas aquellas que sean remitidas a las cuentas del correo institucional:

SEDE PRINCIPAL: [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co)  
SEDE LAS MERCEDES: [atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co)  
SEDE PAIPA [atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co).

**Buzón de Sugerencia:** estos se encuentran ubicados en la entrada principal (Recepción) de las tres Sedes del Club Militar.

#### Tiempos para la atención de PQRSD

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el Club Militar tendrá en cuenta los siguientes términos

- ✓ Petición de Información: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- ✓ Petición de Documentación: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Petición de Consultas: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Reclamo: 15 días hábiles siguientes a la recepción.





- ✓ Queja: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Denuncia: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Sugerencia: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Nota 1: Los días hábiles, son siguientes a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite si es del caso, dando a conocer la fecha en que se dará respuesta de fondo al peticionario.

Parágrafo 1. Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público o contratista, tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver dentro del término establecido por la ley y los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### Requisitos de la respuesta

La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- ✓ Oportunidad
- ✓ Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- ✓ Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

Nota 1: Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

### Envío y Seguimiento

El responsable de proyectar la respuesta, deberá garantizar el radicado en la oficina de Correspondencia

Nota1: Dando cumplimiento a la directiva presidencial 004 "cero papeles", la entidad está dando aplicación enviando las respuestas a los requerimientos de forma electrónica.

Nota2: Cuando se desconoce y/o es incompleta la información del peticionario, se realizará mediante Notificación por Aviso en la página Web del Club Militar durante cinco (05) días hábiles.

### Nivel de Satisfacción Del Ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano y en especial de los socios y beneficiarios del Club Militar debe apuntar a conocer la percepción frente a la atención brindada en las Oficinas de Atención en pro de la mejora continua, por medio de encuestas que se realizan desde la oficina de Atención al Ciudadano.



## DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención (de acuerdo a lo establecido en la Carta de Trato Digno al Ciudadano), son:

### Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos y/o socios y beneficiarios tiene derecho a:

- ✓ Presentar peticiones respetuosas en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

### Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos y/o socios y beneficiarios:

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.





CLUB MILLITAR

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GS-M03

Versión: 8

Fecha: 07/11/2019

Página 26 de 27

### Deberes del Club Militar

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



CLUB MILLITAR

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GS-M03

Versión: 8


Fecha: 07/11/2019

Página 27 de 27


CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
15/04/15	Se establecen las actividades propias de Atención al Cliente en el Club Militar	07
07/11/19	Se ajusta el manual de acuerdo a normatividad vigente	08

ELABORÓ:


  
 Nombre: YENNI PATRICIA PEÑALOZA R.  
 Cargo: Técnico para Apoyo de S.

Firma:

  
 Nombre: Teniente Coronel (RA) JORGE ELMER CALDERÓN BEMUDEZ  
 Cargo: Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio

Firma:

REVISÓ:

  
 Nombre: Coronel CLAUDIA RAMÍREZ LINARES  
 Cargo: Subdirectora General Club Militar

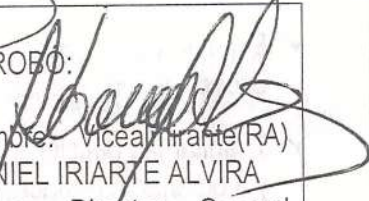
Firma:

Capitán de Navío (RA) CHRISTIAN HENRIQUE GONZALEZ RODRIGUEZ,  
 Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Firma:



APROBÓ:

  
 Nombre: Vicealmirante(RA) DANIEL IRIARTE ALVIRA  
 Cargo: Director General Club Militar

Firma: