

# PROTOCOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## PQRS

**Club Militar**   
*¡Actitud, Perseverancia y Pasión!*

**DIGNO**

**EFFECTIVO**

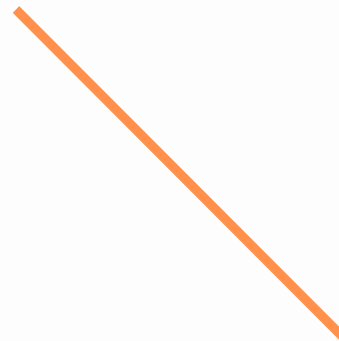
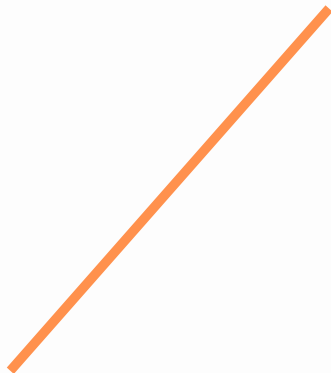
**AMABLE**

**OPORTUNO**

**INCLUYENTE**

**CONFIABLE**

**EMPÁTICO**



# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

“El Club Militar se compromete con la ciudadanía en general, grupos de interés y en particular con sus socios y beneficiarios a desarrollar procesos de promoción de la Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y tramites de la Entidad”

- Escuchar y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

## ACTITUD



## LENGUAJE

- Debe ser claro y sencillo
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza
- Evitar tutear al ciudadano
- Usar expresiones corteses como “señor” o “señora”.
- Evitar el uso de respuestas monosílabas.

# RECOMENDACIONES GENERALES

## RESPUESTAS A SOLICITUDES NEGATIVAS

- Explicar con claridad y sin tecnicismo los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.



- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder

## ATENCIÓN DE RECLAMOS



## ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS



- Debe ser claro y sencillo
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas
- Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza
- Evitar tutear al ciudadano
- Usar expresiones corteses como “señor” o “señora”.
- Evitar el uso de respuestas monosílabas.

# CANALES DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD

## PETICIÓN-QUEJA-RECLAMO-SUGERENCIA-DENUNCIA

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.

### CANAL TELEFÓNICO



#### LINEAMIENTOS GENERALES

- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre.
- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca
- Tomar nota para recordar los puntos importantes, evitar hablar con terceros mientras este atendiendo una llamada
- No consumir alimentos, bebidas o masticar chicle al hablar vía telefónica con el ciudadano
- Evitar mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que puede dificultar la comunicación
- Mantener los celulares y fijos con volumen discreto
- No comprometerse con temas que no pueda cumplir
- Ser concluyente al finalizar el servicio informativo.

#### PARA TENER EN CUENTA:

- Tono de Voz: tener un timbre de voz agradable y estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos.
- Pronunciación: debe ser nítida, con una buena articulación y vocalización.
- Velocidad al hablar: lo ideal es adaptarse al ritmo del ciudadano.
- Saludo: con actitud de servicio, dar los buenos días, buenas tardes o buenas noches, el nombre del Club Militar y del servidor y en seguida ofrecer la ayuda.
- Tuteo: no tutear así el ciudadano lo haga.
- Solicitud: cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo, ser persuasivo, contundente y mostrar seguridad en la voz.

# CANAL PRESENCIAL

## LINEAMIENTOS GENERALES

### Contacto Inicial:

- Saludar con una sonrisa y cordialidad haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición.
- Identificar si el ciudadano tiene algún tipo de discapacidad o impedimento para transmitir el mensaje.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y grado, y usarlo para dirigirse a él.
- No dirigirse a él o ella en tercera persona ni tutearlo.



### Durante la atención:

- Iniciar la conversación con preguntas abiertas que le permitan al ciudadano y en especial al socio y sus beneficiarios explicar lo que necesita y tener un dialogo fluido.
- Escuchar con atención el requerimiento del ciudadano y brindarle una solución.
- No utilizar siglas de uso habitual a nivel interno, ya que pueden resultar completamente desconocidas para el ciudadano y/o socio.
- Responder preguntas y brindar toda la información que requiera el ciudadano de forma clara y precisa.
- Indicar claramente al ciudadano el procedimiento o tramite interno a seguir y los tiempos de respuesta a que haya lugar.
- 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 para devolverle la llamada.

### Al finalizar la atención:

- Retroalimentar al ciudadano y en especial al socio y su beneficiario, 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 grado, o simplemente anteponiendo el "señor" o "señora"
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo la solicitud del ciudadano.

# CANAL PRESENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

Cuando el ciudadano se desplaza personalmente a las instalaciones del Club Militar, para solicitar algún servicio y/o trámite, o para realizar alguna petición, queja o reclamo, sugerencia o denuncia, el funcionario deberá atenderlo teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

**Presentación Personal:** esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario y al Club Militar. Por eso, es importante mantener una buena presentación personal y guardar adecuadamente la imagen institucional.



**Comportamientos:** indisponen al ciudadano: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como: maquillarse o arreglarse las uñas, y hablar por celular.

**Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos, ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir educado y cortés.



**Voz y Lenguaje:** el lenguaje y tono de voz refuerzan lo que esta diciendo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

# CANAL PRESENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

**La Postura:** la postura adoptada mientras se atiende refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.



**El Puesto de Trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desorganizado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.





# CANAL PRESENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### VENTANILLA DE RADICACIÓN



- Permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el Club Militar,
- Saludar con una sonrisa, hacer contacto visual, y manifestar la disposición con la expresión del rostro.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia del Club Militar, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y trasladarlo a la Entidad competente.
- 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 de salida.

# CANAL PRESENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### BUZÓN DE SUGERENCIAS



- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un relación.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones,
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por el Club Militar debido a su comentario

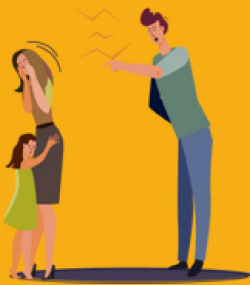
# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

Se deben emplear para dar prioridad a ciudadanos en situaciones particulares como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### ADULTO MAYOR O MUJERES EMBARAZADAS

Una vez entran a la sala de espera, el funcionario debe orientarlos, se les debe dar prelación a su atención y evitar que tengan que esperar.



### PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de extrema pobreza

- Se debe adoptar una actitud que demuestre el reconocimiento de sus derechos a la atención y asistencia humanitaria, deben ser escuchados atentamente y orientados sin mostrar prevención para evitarles mayores traumatismos.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que transmita seguridad y tranquilidad.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lastima, esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como funcionario.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Tienen prelación por encima de los demás usuarios.
- Hay que escucharlos atentamente y dar tratamiento reservado a su solicitud.
- En ningún momento se debe manifestar incredulidad sobre lo que digan, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otras.
- Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde a su edad.



### PERSONAS DE TALLA BAJA

- Se debe buscar la forma de quedar a una altura adecuada para hablar con el ciudadano y tratarlo según su edad cronológica.
- Las personas de talla baja no deben ser tratados como niños.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS Y/O LENGUAS NATIVAS



- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete; en este último caso, si no tiene acompañante que hable español, se le debe pedir que explique con señas lo que necesita o que entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender la solicitud o trámite que requiere.

De no ser posible la comunicación, indicar que deje por escrito su solicitud o proceder a grabar su petición, para pedir apoyo técnico al Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Las personas con alguna discapacidad no deben ser tratadas como niños, aunque estén acompañadas de otra persona o interprete, es necesario dirigirse a ellos para que indiquen si realizarán su solicitud o prefieren que lo haga su acompañante.
- Tener presente que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una entidad, es porque no cuenta con esta de manera completa o lo suficientemente clara; en caso de ser necesario hay que explicarle nuevamente, con calma y evitando comportamientos que lo hagan sentir ofendido o maltratado.
- Debe permitirse que exprese sus propias necesidades, no asumir o presuponer situaciones o información que no hayan manifestado y tampoco tratar de adivinar lo que quieren, es necesario darles el tiempo que requieran para expresarse.



# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDO CEGUERA



- Si la persona sordo ciega no tiene acompañante, el funcionario debe dar a conocer su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, es necesario esperar a que la termine.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de visibilidad, hay que ubicarse dentro de su campo de visión, quizá pueda entender a través de labio lectura; si no es posible de esta manera hay que dirigirse a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través de este, hay que dirigirse a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando claramente las palabras.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## RECOMENDACIONES GENERALES

### ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Preguntar al ciudadano si requiere ayuda; si la acepta, solicitar que explique lo que se debe hacer y cómo.
- Abstener de tocar los elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón, etc) ni separar las personas de estos, a menos que lo soliciten.
- No tomar al ciudadano del brazo, cuando se traslade, hacerlo únicamente si lo solicita; no apresurarlo y evitar halarlo bruscamente o empujarlo.
- No dejar objetos recargados o colgados en los elementos de ayuda, estos no son muebles; y no transportar a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

### ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Dirigirse con respeto.
- Realizar el saludo de la manera habitual
- Realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirmar que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano.

### ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Incluir al ciudadano en las conversaciones.
- Proporcionar información en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantener la calidad de la atención y el servicio prestado.
- Ser paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al darle explicaciones y escucharla.



# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual es uno de los medios tecnológicos de información para facilitar el acceso y dar alcance a los ciudadanos desde cualquier parte del país, los trámites y servicios que ofrece el Club Militar a través de la Página Web [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)



## RECOMENDACIONES GENERALES

### CORREO ELECTRÓNICO

- Conocer los trámites y servicios que presta el Club Militar, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención.
- Cuidar la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, entre otras.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía; un texto escrito solo en mayúscula equivale a gritos en el lenguaje escrito.
- Sea 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.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al Club Militar.
- El funcionario debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: nombre, cargo, correo electrónico, teléfono y la dirección web de la entidad,
- Revisar el mensaje antes de enviar, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Club Militar.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL



## RECOMENDACIONES GENERALES

### REDES SOCIALES

- Especifique y aclare el objetivo de la red; si es solo suministro de información o está habilitado para el registro o recepción de solicitudes.
- Dé a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.
- Sugiera consultar otros canales, como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- No revele información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Informe los tiempos de respuesta en que la recibirá y el medio que se le enviara la misma.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son importantes.
- Responda a los comentarios, sean bueno o malos.

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL



## RECOMENDACIONES GENERALES

### CHAT

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada y con buena actitud.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez que el ciudadano o funcionario acceda al chat.
- Se debe leer atentamente la comunicación recibida, con el fin de asegurar la plena comprensión de la solicitud hecha por el ciudadano.
- Si el requerimiento no es claro, solicitar más precisión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que dicha tarea puede llevar un tiempo.
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente.
- Si el ciudadano requiere información de un trámite o servicio especial del Club Militar, se debe describir detalladamente los pasos, recorridos o requisitos establecidos por la Entidad.
- Enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Evitar cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta; usar la despedida configurada automáticamente.
- Al contestar un correo electrónico el funcionario responsable de responder se debe identificar claramente, escribiendo nombre y apellido, cargo, área donde labora, número telefónico y correo electrónico.

## CANALES DE ATENCIÓN

<b>PBX</b>	<b>(601) 290 50 77 Extensión 2223</b>	<b>Lunes a Viernes 8:00 a.m. 4:00 p.m.</b>
<b>Punto de Atención al Ciudadano</b>	<b>Carrera 50 No 15-20 Bogotá-Puente Aranda Primer Piso</b>	<b>Lunes a Viernes 8:00 a.m. 4:00 p.m.</b>
<b>Sistema PQRSD</b>	<b><a href="http://www.clubmilitar.gov.co">www.clubmilitar.gov.co</a> Opción PQRD</b>	<b>Recibe las solicitudes 24 horas y se tramita en día hábil</b>
<b>Correo Electrónico</b>	<b><a href="mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co">atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co</a></b>	<b>Recibe las solicitudes 24 horas y se tramita en día hábil</b>