
	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....</b>	<b>2</b>
1.1 Misión .....	2
1.2 Visión.....	2
1.3 Objetivos Estratégicos.....	2
1.4 Organigrama .....	3
<b>2. CONTEXTO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>3. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>5. OBJETIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>6. ALCANCE.....</b>	<b>6</b>
<b>7. ETAPAS DEL PROTOCOLO .....</b>	<b>6</b>
7.1. Elementos comunes a todos los canales .....	6
<b>8. CANALES DE CONTACTO.....</b>	<b>8</b>
8.1. Canal Presencial .....	9
8.2. Canal Telefónico .....	13
8.3. Canal electrónico y documentos físicos .....	15
8.4. Retroalimentación Final con el Ciudadano.....	19
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>20</b>

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

## INTRODUCCIÓN

La política de Buen Gobierno tiene como objetivo generar confianza en los ciudadanos frente a las instituciones y sus servidores públicos. El ciudadano es el eje de la Administración Pública, y el Estado debe estar al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta premisa, la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, productos y servicios para que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos. Este documento estandariza los protocolos para los canales de atención con que cuenta la Unidad y de ésta manera, optimizar la calidad de la atención y del servicio a los ciudadanos, y así mismo extenderlo a todos los funcionarios y/o servidores públicos que integran la Entidad como una estrategia de Cultura Ciudadana en pro de una Administración Pública eficiente, eficaz, y efectiva.

Es importante tener en cuenta que algunos conceptos, pautas y parámetros aquí planteados, fueron tomados del documento base Protocolo Estándar de Atención al Ciudadano para los Canales Presencial, Telefonía Fija y Correo Postal, elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP y adecuados a las necesidades de la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo.

## 1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 1.1 Misión


Garantizar la calidad del Servicio Público de Empleo, entendida como la satisfacción de oferentes y demandantes en su encuentro en el mercado laboral, a través del funcionamiento oportuno y eficiente de la Red de Prestadores en el ámbito de la articulación e integración de las políticas activas del mercado de trabajo.

### 1.2 Visión

Para 2018 la Unidad será reconocida como la entidad encargada de la administración, promoción, regulación y seguimiento del Servicio Público de Empleo, para responder adecuadamente a las necesidades del mercado laboral, a través de la articulación de la red de prestadores y la integración de diferentes servicios. Lo anterior, no solo por ser la entidad rectora sino por la competitividad de sus servicios. El Servicio Público de Empleo será el medio más utilizado por los buscadores y oferentes de empleo para servicios de gestión y colocación. Para ello la Unidad será el referente de información de la oferta y demanda del mercado laboral

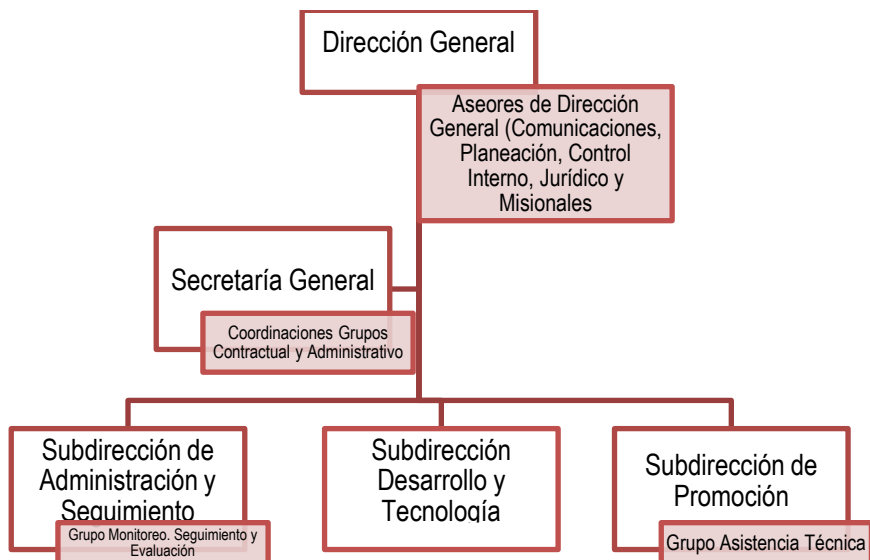
### 1.3 Objetivos Estratégicos

- Aumentar la cobertura del Servicio Público de Empleo a nivel nacional y fomentar el uso del servicio entre buscadores y empresarios
- Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores del Servicio Público de Empleo
- Fortalecer el Servicio Público de Empleo con enfoque regional, diferencial y de cierre de brechas
- Convertir el Servicio Público de Empleo en referente de información de oferta y demanda laboral

	PROCESO: Direccionamiento Estratégico	Código: DE-Prt-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

- Fortalecer la gestión institucional para el buen gobierno

#### 1.4 Organigrama



## 2. CONTEXTO GENERAL

### ¿Qué es el Servicio al Ciudadano?


Es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En la administración pública entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo.

El servicio y atención al ciudadano en la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en el marco del compromiso adquirido de brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando mecanismos de participación, creación y fortalecimiento de los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, busca satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Unidad se compromete en brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Motivo por el cual se da a conocer los derechos, deberes y los medios que la Entidad tiene a disposición a la ciudadanía para garantizarlos:

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

**Derechos de los Ciudadanos ante las autoridades (De conformidad con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011):**

1. A recibir un trato digno y con respeto en consideración a la dignidad de la persona.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación acerca de requisitos de ley dispuestos, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños (as), adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta conforme el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
5. Recibir con prioridad las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en el cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta ante las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

**Deberes de los Ciudadanos (En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011), son:**


1. Acatar la Constitución Política Colombiana y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### **3. MARCO NORMATIVO**

La Constitución Política de Colombia preceptúa, como deber inalienable del Estado, asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos que prestan las entidades públicas entre ellas la Unidad del Servicios Público de Empleo.

En nuestra carta magna, los artículos 20, 123, 209 y 270 señalan la finalidad de la función pública como el servicio a la comunidad, dentro de los cuales se establece como uno de los fines del Estado, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. Estos enunciados se materializan cuando el ciudadano accede a la información y servicios dentro del Estado Social de Derecho.

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 2°, hace referencia a los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y el artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Como sustento de lo anterior y soporte del presente documento, en documento anexo se encuentra listada la normativa relacionada con el Servicio de Atención al Ciudadano que presta la Unidad.

#### 4. DEFINICIONES

**Ciudadano:** persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**Niveles de Atención:** para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer tres (3) niveles de servicios, acorde con las solicitudes Estos niveles son:

Primer nivel de servicio: atención básica y de preguntas frecuentes.

Segundo nivel de servicio: atención incluye aspectos de índole de jurídica.

Tercer nivel de servicio: corresponde a consultas puntualmente técnicas que deben ser atendidas por las áreas misionales de la unidad exclusivamente.


**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Servicio al Ciudadano:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector trabajo o del sector público en general. Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a la Unidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado. El PNSC define que el servicio al ciudadano se basa en ofrecer y entregar a los ciudadanos - ciudadanos naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

## 5. OBJETIVO

Brindar a los funcionarios y/o servidores públicos de la Unidad del Servicios Público de Empleo, las herramientas adecuadas con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los ciudadanos/usuarios, superando las expectativas de nuestros peticionarios frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la Entidad por cualquiera de los canales habilitados.

## 6. ALCANCE

Aplica desde el primer momento de encuentro con el ciudadano recibiendo la solicitud a fin de brindar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado, y recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la Unidad, hasta la entrega de la respuestas al ciudadano en los términos legalmente establecidos.

## 7. ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad a seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es al quehacer institucional. Comprende tres etapas básicas:

- **Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.
- **Análisis y comprensión:** Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Ciudadano.
- **Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del Ciudadano.


### 7.1. Elementos comunes a todos los canales

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Unidad del Servicio Público de Empleo. Los canales de atención más frecuentemente utilizados en la Entidad son: presencial, telefónico, ventanilla de correspondencia, correo único institucional, buzón, página web (aplicativo) y virtual.

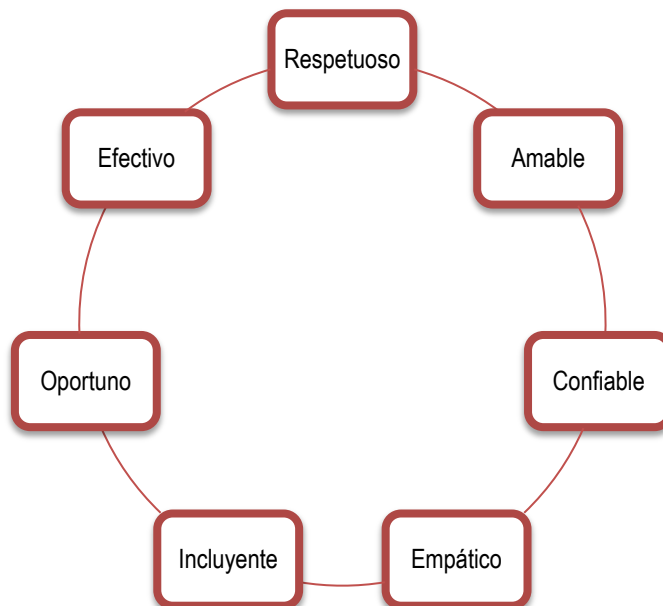
#### Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b> <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016


- Amable: Cortés y sincero.
- Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el ciudadano.
- Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos requieren información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa, atendiendo sus solicitudes conforme fue expuesta. Respuestas como “No se...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Estar informados sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Unidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que sea resuelto de fondo.
- Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

### Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con conocimiento, claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.


Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

## 8. CANALES DE CONTACTO

La Unidad dispone de personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con las expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Unidad, para ello ha dispuesto de los siguientes canales, a través de los cuales el ciudadano puede ejercer su derecho:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Atención personalizada	Carrera 69 N° 25B - 44 piso 7 Edificio World Business Port (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Información relacionada con los accesos a los servicios que brinda la Entidad para los ciudadanos. Conforme los requerimientos, estas pueden ser escaladas a diferentes funcionarios a fin de atender la petición, queja, reclamo, solicitud y/o reclamo.

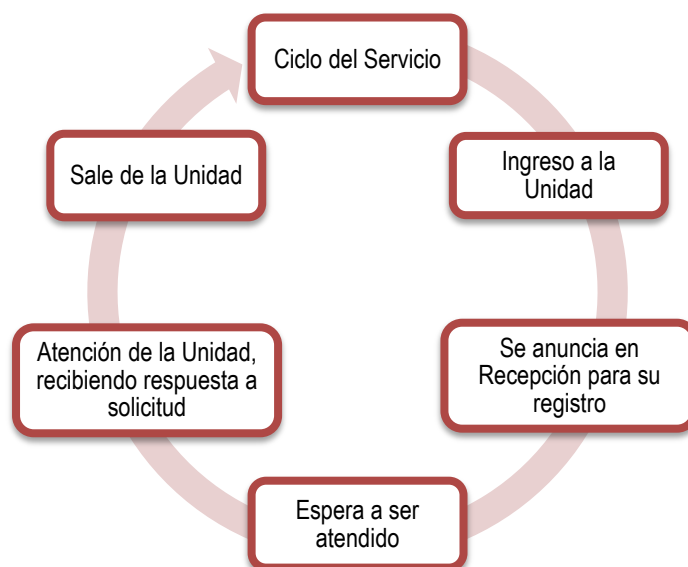


	PROCESO: Direccionamiento Estratégico		Código: DE-Prt-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión:1
			Vigente desde: 09-Feb-2016


Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
No presencial	Radicación en correspondencia	Carrera 69 N° 25B - 44 piso 7 Edificio World Business Port (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm	Recepción de comunicado escrito, radica y direcciona comunicado a quien corresponda.
	Líneas telefónicas	7560009 Ext. 1216	De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Brindar información y orientación sobre los servicios de la Entidad y trámites relacionados con la Unidad.
		Fuera de Bogotá: 018000513100 En Bogotá: 4893900 Opción 2 Desde su celular marque 120	Lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm, Sábado 8:00 - 11:59 am Buzón 24 horas	Call Center
Electrónico	Página web / correo electrónico	<a href="http://unidad.serviciodeempleo.gov.co">http://unidad.serviciodeempleo.gov.co</a> link contactenos <a href="http://serviciodeempleo.gov.co/Pages/Contacto">http://serviciodeempleo.gov.co/Pages/Contacto</a>	Buzón 24 horas	Pestaña Atención al Ciudadano para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Así mismo, en dicha pestaña puede revisar el trámite de su petición. Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.

### 8.1. Canal Presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan presencialmente en las instalaciones de la Unidad a fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo.



**Pasos en la atención presencial.**


	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

Actividad		Observaciones
1	Saludo	Salude al ciudadano, identifique su área y diga su nombre.  Nota: Tener siempre con el ciudadano contacto visual directo. Ejemplo: “Buenos días”, Área de atención al ciudadano, mi nombre es...”
2	Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	¿En qué le podemos servir?
3	Identificar la solicitud	Si la solicitud efectuada por el Ciudadano es competencia de la Unidad pasar a la actividad 4 (Resolver el requerimiento). Si no lo es, pasar a la actividad 6 (Direccionar el requerimiento de competencia de otra Entidad) informando al Ciudadano las actualizaciones efectuadas por la Unidad. Nota 1: -Escuche al ciudadano. -No se comprometa con temas que no pueda cumplir. -Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. -Tenga cordialidad y respeto por el Ciudadano. Nota 2: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Unidad o la entidad correspondiente para atender la solicitud.
4	Resolver el requerimiento de competencia de la Unidad	Asegúrese que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por el Ciudadano. Si la consulta es competencia de otra dependencia de la Unidad pase a la actividad 5.  Nota 1: Comuníquese con el funcionario competente e infórmelo sobre el requerimiento presentado por el Ciudadano para que sea atendido y atender oportunamente el requerimiento.
5	Resolver el requerimiento de competencia en otra dependencia de la Unidad	Asegúrese que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por el Ciudadano.  Nota 1: -Escuche al ciudadano. -No se comprometa con temas que no pueda cumplir. -Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. -Tenga cordialidad y respeto por el Ciudadano. Nota 2: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área.
6	Direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad	Asegúrese que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e infórmelo la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono.  Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.
7	Despedida	¿Le puedo colaborar en algo más?, muchas gracias por su visita, que tenga buen(a) día y/o tarde.

### Consideraciones generales para la atención presencial

De conformidad con la imagen anterior, se recomienda a quienes ofrecen atención a los ciudadanos:

- Llegar varios minutos antes del inicio de la jornada laboral.
- Los elementos personales deben ser guardados en los cajones de los escritorios o en los espacios habilitados para tal fin y bajo llave.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

- En el puesto de trabajo o sobre la superficie del escritorio, evitar acomodar elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- No mantener en el lugar comidas y bebidas.
- Los implementos dispuestos en la oficina tales como, cosedoras, sellos, esferos entre otros deben ser revisados diariamente.
- Archivar los documentos a la mayor brevedad posible.
- Antes del inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.

### **En la Recepción**

En la Recepción la persona encargada deberá ser siempre cordial con los ciudadanos, se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.


En tal evento deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina correspondiente, quien debe ser acompañado por el servidor que lo atenderá.
- Despedir al ciudadano, acompañarlo a la salida de la Unidad a fin de facilitar la apertura de las puertas.

### **Servidores, contratistas y área de atención al Ciudadano**

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

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio o de confianza.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, suministrando información actualizada y completa para brindarle la respuesta acorde a las necesidades del ciudadano. En caso de desconocer la respuesta, es necesario tomar apunte de ésta, elevar la consulta al área correspondiente y dar respuesta en los términos, previo registro de los datos del ciudadano.
- No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que prestada a todos los ciudadanos.
- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe ausentarse, debe dirigirse al ciudadano para explicarle las razones por las cuales lo hace y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora y los pasos a seguir.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

- Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Unidad, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano, o suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
- Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

### **Atención Preferencial**

La Unidad Especial del Servicio Público de Empleo brinda atención de manera prioritaria 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. Las personas mencionadas anteriormente, tendrán prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

#### **Para las personas con discapacidad visual:**


- Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con las correspondientes pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entre otros.

#### **Para las personas con discapacidad auditiva:**

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.

#### **Para las personas con discapacidad física**

- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórele 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 se desplace en silla de ruedas, y éste diálogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b> <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016


## 8.2. Canal Telefónico

El canal telefónico es un dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor de la Unidad del Servicio Público de Empleo y el Ciudadano a través de señales acústicas.



### Pasos en la atención telefónica

Actividad		Observaciones
1	Saludo	Salude al ciudadano, identifique su área y diga su nombre.  Nota: Tener siempre con el ciudadano contacto visual directo. Ejemplo: “Buenos días”, Área de atención al ciudadano, mi nombre es...”
2	Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	¿En qué le podemos servir?  Si la solicitud efectuada por el Ciudadano es competencia de la Unidad pasar a la actividad 4 (Resolver el requerimiento). Si no lo es, pasar a la actividad 6 (Direccionar el requerimiento de competencia de otra Entidad) informando al Ciudadano las actualizaciones efectuadas por la Unidad.
3	Identificar la solicitud	Nota 1: -Escuche al ciudadano. -No se comprometa con temas que no pueda cumplir. -Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. -Tenga cordialidad y respeto por el Ciudadano.  Nota 2: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Unidad o la entidad correspondiente para atender la solicitud.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

Actividad	Observaciones
4 Resolver el requerimiento de competencia de la Unidad	<p>Asegúrese que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por el Ciudadano. Si la consulta es competencia de otra dependencia de la Unidad pase a la actividad 5.</p> <p>Nota 1: Comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por el Ciudadano para que sea atendido y atender oportunamente el requerimiento.</p>
5 Resolver el requerimiento de competencia en otra dependencia de la Unidad	<p>Asegúrese que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por el Ciudadano.</p> <p>Nota 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Escuche al ciudadano.</li> <li>-No se comprometa con temas que no pueda cumplir.</li> <li>-Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.</li> <li>-Tenga cordialidad y respeto por el Ciudadano.</li> </ul> <p>Nota 2: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área.</p>
6 Direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad	<p>Asegúrese que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e infórmele la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono.</p> <p>Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.</p>
7 Despedida	<p>¿Le puedo colaborar en algo más?, muchas gracias por su visita, que tenga buen(a) día y/o tarde.</p>


### Consideraciones generales para la atención telefónica

Para el trato a los Ciudadanos, es necesario tener en cuenta el siguiente protocolo de atención:

- Contestar el teléfono en la medida de lo posible antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Unidad del Servicio Público de Empleo”, “bueno(a) s días/tardes. El servidor o contratista que está atendiendo la llamada deberá mencionar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del Ciudadano para el registro junto con información de contacto y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario o colaborador de la Unidad hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. No obstante lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud.
- Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.
- Esperar primero a que el Ciudadano cuelgue el teléfono.

Solicitud espera de llamada

- En caso de consultar la información con otro funcionario, deberá explicarle al Ciudadano la razón y el tiempo aproximado que requiere para la consulta efectuada. En caso de ser un tiempo superior a cinco (5) minutos, es necesario tomar la información de contacto y posterior a las consultas efectuadas comunicarse con el peticionario, comunicación que debe ser a la mayor brevedad posible.
- Agradecer al ciudadano por la espera.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explicar las razones por las cuales va a transferirla.
- El funcionario destinatario de la llamada, deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas, toda vez que dichas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta al Ciudadano.

El servidor o contratista que atendió la llamada inicial y que requiere transferirla debe asegurarse no colgar la llamada hasta tanto el destinatario la atienda.

- Permitir que el Ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
- Hacer seguimiento a la respuesta del Ciudadano.

#### Llamadas Personales


- El servidor o contratista no deberá atender llamadas de carácter personal mientras atiende al Ciudadano de manera satisfactoria. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral y la prestación del servicio.

### 8.3. Canal electrónico y documentos físicos

Este canal integra todos los medios de servicio al Ciudadano prestados a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correo único institucional y documentos físicos radicados ante la unidad, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía ante La Unidad del Servicio Público de Empleo sean desarrolladas dentro de un orden y tiempo específico conforme a la norma y en cumplimiento de los principios de la constitución política, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos obteniendo así un mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Entidad.





	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

### 8.3.1. Procedimiento de respuesta PQRS virtual y documentos físicos

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del formulario web ubicado en las páginas dispuestas por la Unidad [www.unidad.servciodeempleo.gov.co](http://www.unidad.servciodeempleo.gov.co), link **contáctenos**, [www.servciodeempleo.gov.co/pages/contacto](http://www.servciodeempleo.gov.co/pages/contacto) y a través de la ventanilla de radicación de la Unidad, las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas a través del área de Atención al Ciudadano. Toda respuesta a una petición formulada por los Ciudadanos será respondida por los funcionarios que sean asignados en cada una de las subdirecciones de la Unidad y el responsable del área de Atención al Ciudadano.

Los funcionarios que sean encargados para dar respuesta a peticiones, elaborarán el borrador de la respuesta para la firma del jefe correspondiente, de la misma manera debe ser atendida la respuesta por medio físico, mediante oficio.


#### 8.3.1.1. Recepción y Distribución del requerimiento


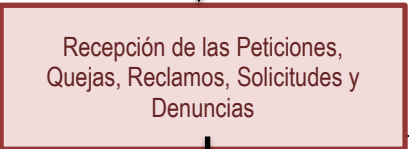
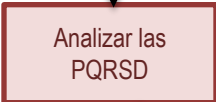
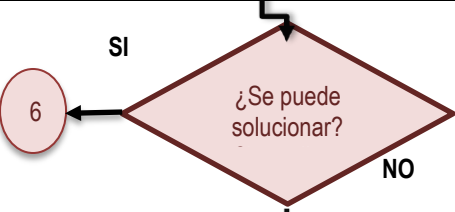
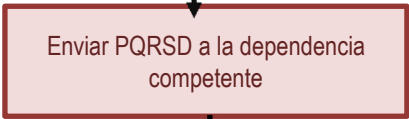
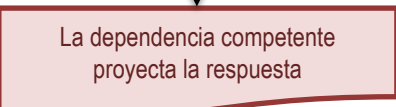
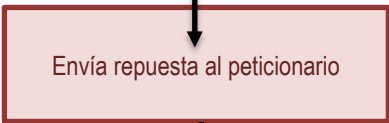
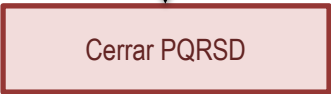


- Una vez recibido el correo electrónico, debe ser revisado en el menor tiempo posible para enviar la correspondiente notificación de recibido al Ciudadano, el área de Atención al Ciudadano y cuando se requiera al área de Gestión Documental, para el respectivo control.
- Revisar el requerimiento minuciosamente.
- Si el requerimiento se trata de una consulta de primer nivel y puede responderlo, proceder a realizarlo en el menor tiempo posible sin exceder el término legal enunciado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviar respuesta al Ciudadano.
- Si el requerimiento se trata de un tema de avanzada complejidad, asígnelo a la dependencia competente para emitir la respectiva respuesta.
- Si la dependencia a la cual se le asignó la solicitud considera que el tema consultado debe ser tratado por otra dependencia, esta información debe ser comunicada al área de Atención al Ciudadano, para su correspondiente reasignación.
- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, realizar el traslado del requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible e infórmele al Ciudadano.
- Al enviar la respuesta final al Ciudadano, la dependencia asignada debe enviar copia de la respuesta al área de Atención al Ciudadano.


En la Solución del requerimiento

- Dé respuesta al Ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud o queja que realice ante la Unidad.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al Ciudadano por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.
- Las comunicaciones generadas deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen institucional publicados en la página web de la Unidad.
- Tenga en cuenta y cumpla los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para dar respuesta a las solicitudes.
- Envíe al área de Atención al Ciudadano el trámite efectuado con el requerimiento, para que éste registre en las bases de datos las comunicaciones recibidas. Como mínimo, debe enviar los siguientes datos: nombre y dirección de correspondencia del Ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, archivos adjuntos, y demás información que considere necesaria.



	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN / PROTOCOLO
1			
2		Atención al Ciudadano	Todas las PQRSD que ingresan a la Unida por los diferentes canales de recepción, se les debe asignar un numero consecutivo de radicado por parte del funcionario de Atención al Ciudadano
3		Atención al Ciudadano	Analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias presentadas e identificar la dependencia competente para dar respuesta al ciudadano.
4		Atención al Ciudadano	Mediante el análisis de cada caso se debe verificar si se puede responder inmediatamente la inquietud del ciudadano, de lo contrario se debe dirigir al funcionario competente para que genere la respuesta
5		Atención al Ciudadano	El encargado de Atención al Ciudadano enviará por medio de correo electrónico las PQRSD a cada uno de los funcionarios competentes.
6		Dependencia competente	El funcionario competente debe proyectar una respuesta al peticionario que solucione totalmente su inquietud dentro de lo términos establecidos por la Ley
7		Dependencia competente- Atención al ciudadano	Dentro de los tiempos establecidos los funcionarios de La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo envían la respectiva respuesta al peticionario.
8		Atención al Ciudadano	El funcionario de Atención al ciudadano debe monitorear el estado de cada una de las PQRSD y realizar el respectivo cierre una vez se haya enviado la respuesta al peticionario
9		Atención al Ciudadano	Con base a la información consolidada en el cuadro de PQRSD, mensualmente se elaborará un informe de seguimiento, con el fin de controlar y medir el estado de este proceso.
10			

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

### **8.3.2. Tiempo de respuesta de las PQRSD**

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a La Unidad del Servicio Público de Empleo deben ser resueltas en el menor tiempo posible, dependiendo del grado de complejidad de las mismas, de igual forma se tienen unos tiempos definidos para la atención y solución de cada una de las PQRSD recibidas, de la siguiente forma:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días hábiles para atender Reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar Peticiones de información o Solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas.
- Treinta (30) días hábiles para atender Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.
- Quince (15) días hábiles para contestar Peticiones de interés general o particular y solicitudes.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, el interesado debe ser informado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que serán resueltos y emitida la respuesta.

### **8.3.3. Modalidades del derecho de petición**


Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y los servidores o contratistas deberán, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos y contratistas no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de un (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

### **Deberes de los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición**

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

#### **8.3.4. Puntos críticos de Riesgo**

- Silencio Administrativo.
- Vencimiento de términos.
- Conflictos con las demás entidades.
- Desconocimiento de la comunidad de los derechos y deberes.

#### **8.4. Retroalimentación Final con el Ciudadano**

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.


Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

##### **8.4.1. Nivel de satisfacción del ciudadano**

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida al ciudadano se le preguntará:


- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.
- El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Unidad del Servicio Público de Empleo incrementando la credibilidad institucional.

	<b>PROCESO: Direccionamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

## ANEXO 1

### Normatividad.

- Constitución Política de Colombia.
- Resolución 728 de 2014 Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias reportadas ante la Unidad Especial del Servicio Público de empleo.
- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones".
- Ley 489 de 1998 "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" 6 Ley 734 del 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 872 del 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Ley 909 de 2004 "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones".
- Ley 962 del 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".
- Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1450 del 2011 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010- 2014".
- Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
- 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 1538 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2623 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 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".
- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

	<b>PROCESO: Direccinamiento Estratégico</b>  <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: DE-Prt-01
		Versión:1
		Vigente desde: 09-Feb-2016

- Decreto 2693 de 2012 “Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva Presidencial 04 2012 "Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública".
- NTCGP 1000:2009 24 NTC 4140:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores".
- NTC 4143: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas".
- NTC 4145:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras".
- NTC 4201:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas".
- NTC 4349:"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores”.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambio realizado	Fecha de cambio
1	Documento nuevo	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Mario Carrillo <b>Profesional</b> <b>General</b> <b>Secretaria</b>	Nury Maya <b>Coordinadora Administrativa</b> Carlos Javier Rodriguez <b>Secretario General</b>	Jorge Andrés Rodríguez <b>Representante Alta Dirección</b> <b>SIG</b>
Fecha: 04 de Febrero de 2016	Fecha: 08 de Febrero de 2016	Fecha: 09 de Febrero de 2016