



GUIA PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CLUB MILITAR



GUIA PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CLUB MILITAR

Código: CM-DET-IG-02

Versión: 1

Fecha: 17/06/2024

Página 2 de 27



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	3
OBJETIVO ESPECIFICOS	3
ALCANCE	3
NORMATIVIDAD.....	3
GLOSARIO	5
CAPITULOS.....	8
DOCUMENTOS DE APOYO.....	26
CONTROL DE CAMBIOS	27
VALIDACIÓN DE FIRMAS	27



OBJETIVO

Establecer un marco integral de comunicación asertiva para funcionarios y contratistas de la entidad con el propósito de estandarizar comportamientos, mejorar la calidad del servicio y potenciar la interacción positiva con ciudadanos, usuarios y grupos de valor. Proporcionando herramientas y pautas específicas a todos los servidores, garantizando la prestación de un servicio de calidad, medido a través de la mejora en la percepción y satisfacción de la ciudadanía.

OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Divulgar los protocolos de atención a utilizar en cada uno de los canales de atención, para que sirvan como herramienta orientadora a los servidores(as) públicos(as) y contratistas en cada uno de los puntos de contacto y/o relacionamiento ciudadano(a) de cara a la oferta de servicios de la Entidad.
2. Promover en los servidores(as) públicos(as) y contratistas, una cultura de servicio que atienda y responda a las necesidades de atención de los ciudadanos, usuarios, grupos de interés y de valor.
3. Establecer canales de comunicación claros y accesibles para informar a los ciudadanos sobre el nuevo protocolo, asegurando que la información sea fácilmente comprensible y accesible en todos los puntos de contacto

ALCANCE

Este documento está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas del Club Militar, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y actividades interactúan de diferente manera con los ciudadanos y tienen bajo su responsabilidad dar respuesta a las diversas peticiones, consultas, quejas, reclamos e inquietudes presentadas por estos.

Su aplicación es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales para atender todos los requerimientos de los ciudadanos, desde el momento en que un ciudadano interactúa con la entidad para presentar una solicitud y finalizando con la evaluación de percepción de calidad.

NORMATIVIDAD

- ✓ Constitución Política de Colombia

Artículo 2. 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.



Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución. Decreto 1166 del 2016 Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

- ✓ Ley 962 de 2005-Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ Ley 1437 de 2011-Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011-(Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1755 de 2015-Por la cual se regula el Derecho de Petición.
- ✓ Documento CONPES 3649 DE 2010-Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.



- ✓ Documento CONPES 3785 DE 2013- Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- ✓ Decreto 2573 de 2014-Lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea.
- ✓ Decreto 1166 de 2016-Por el cual se regula la presentación, radicación y trámite de peticiones verbales.

GLOSARIO

Atención Prioritaria: Es aquel turno de atención que se da prioritariamente a ciudadanos con ciertas particularidades, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa colombiana y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

Autorización: Es el consentimiento que da cualquier persona para que las organizaciones o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales

Canal De Atención: “Son medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, los cuales permite una mayor cobertura a nivel nacional y territorial; deben ser totalmente accesibles para que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pág. 91)

Canal Escrito: Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 92). Este canal es atendido en la Procuraduría General de la Nación, por parte de la División de Relacionamiento con el ciudadano (nivel central) y los demás puntos de radicación (nivel nacional - Procuradurías regionales, provinciales, distritales y judiciales).

Canal Presencial: “Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pág. 91).

Canal Telefónico: “Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a él: los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pág. 92).



Canal Virtual: Canal de atención que se apoya en las Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC dispuestos para interacción con ciudadanos, usuarios, grupos de interés y de valor de la Entidad.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo (tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 30 días hábiles).

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Art. 3º de la Ley 1581 de 2012)

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 15 días hábiles).

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.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano(a) con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública (tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 15 días hábiles).

Grupo Étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

Lenguaje Claro: Deber del Estado de transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Momento De Verdad: Toda interacción entre el usuario y la administración pública genera una percepción. Esta puede ser positiva o negativa y está relacionada con el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio brindado. Dicho contacto se puede dar en términos de ciudadanos con servidores públicos, ciudadanos con elementos de la entidad, o la fusión de los dos anteriores.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y de obtener pronta resolución (tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).



Protocolo De Servicio: Documento que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

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(as) públicos(as) en desarrollo de sus funciones (tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 15 días hábiles).

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 (tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 15 días hábiles).

Redes Sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto –SMS– y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Sede Electrónica: Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los ciudadanos.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Solicitud De Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 15 días hábiles).

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Ventanilla Única De Correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CAPITULOS

El Club Militar, en cumplimiento de los artículos 2, 365 y 366 de la Constitución Política, construye directrices de atención ciudadana con enfoque diferencial, para lograr un servicio con equidad y efectividad para la comunidad.

Una de estas directrices, está encaminada a incorporar la filosofía de servicio que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos al acceso a la información y a su derecho de interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, a través del diseño de protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, según lo estipulado en la política pública CONPES 3649 de 2010, que incluya criterios técnicos adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

De igual manera, el Club Militar, acoge las directrices del Departamento Nacional de Planeación, las cuales buscan unificar y estandarizar modelos de comportamiento enfocados en consolidar una experiencia efectiva de servicio al ciudadano en las diferentes entidades del Estado.

CANALES DE ATENCION

Para garantizar el acceso a los servicios prestados por el Club Militar, se cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Canal Presencial:

Es el espacio físico diseñado para el fácil acceso del ciudadano(a) donde se brinda un servicio personalizado por parte de Atención al Ciudadano y de funcionarios y contratistas del Club Militar. El ciudadano(a) puede realizar trámites, recibir asesoría, solicitar servicios e información o alguna orientación relacionada con el que hacer de la Entidad.

- a. Ventanilla de Correspondencia: A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer del Club Militar. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante. La ubicación física de la ventanilla es Carrera 50 No 15-80, Primer Piso, en la ciudad de Bogotá - Colombia.
- b. Buzón de Sugerencia: Es el canal a través del cual los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante el Club Militar. Los buzones de sugerencias están dispuestos en el Primer Piso de cada Sede de la entidad.

2. Canal Telefónico:

Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



- La comunicación telefónica se establece a través del conmutador +57 (601) 290 50 77 extensión 2251-2223
- Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.

3. Canal Virtual:

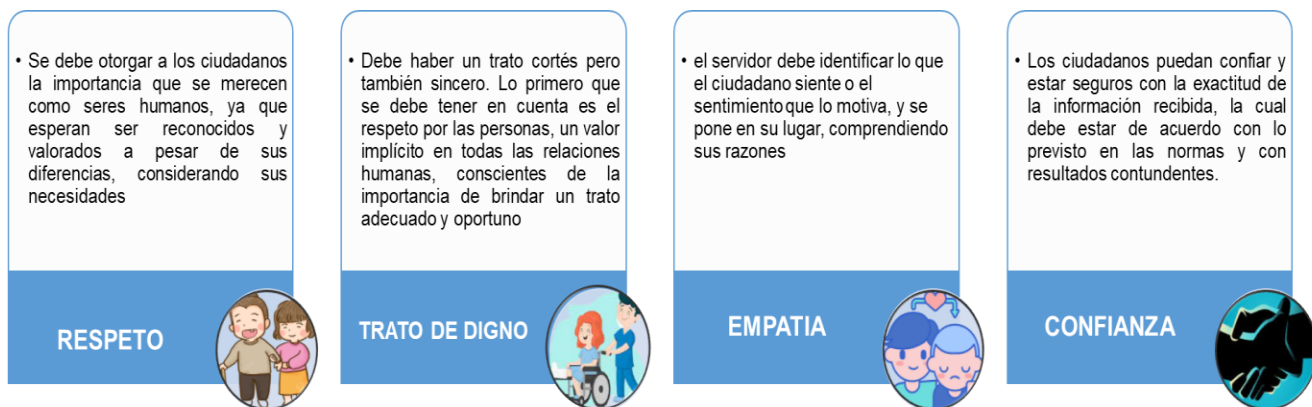
En la página web del Club Militar, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios. A través de la página web, en el enlace: <https://www.clubmilitar.gov.co>, el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

- a. **Correo electrónico:** atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co, es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. notificacionesjudiciales@clubmilitar.gov.co, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este correo es de uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales.

Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos o colaboradores de la Entidad en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: soytransparente@clubmilitar.gov.co

🚦 ATRIBUTOS DEL SERVICIO

El servicio en el Club Militar debe contener los siguientes atributos para cumplir con la expectativa del ciudadano y/o usuario frente al servicio requerido. Por consiguiente, esta interacción es fundamental para establecer una relación de confianza con la ciudadanía y debe respetar los siguientes atributos del buen servicio.





Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240618-075444-cl6cd59-99903721
2024-06-18T16:45:06-05:00 - Página 10 de 29

Que sea en el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano o establecidos por la ley

OPORTUNO



Que resuelva la petición y se brinde la atención

EFFECTIVO



el buen servicio debe tener en cuenta la satisfacción al ciudadano, porque esto implica comprender sus necesidades y expectativas, y responder a ellas.

CON CALIDAD



sin distinción, ni discriminación por razones de sexo, raza, nacionalidad, lengua, religión, opinión política, condición, favoreciendo la discapacidad. Aun cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se dan en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros

INCLUYENTE



GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actitud de servicio y normas de operación:



- ✓ Los dispositivos de audio y demás aparatos que **propaguen** música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención.
- ✓ Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto preferiblemente en opción de vibrador.

- ✓ Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse un tono de timbre bajo.
- ✓ Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, debe direccionar su número de extensión a un funcionario que pueda responder sus llamadas.
- ✓ El consumo de alimentos y bebidas en el horario de atención al ciudadano no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto al usuario.

Herramientas de atención y comunicación :



- ✓ La comunicación que se maneje a nivel interno y externo deberá estar apoyada en una actitud de servicio, siempre con asertividad.
- ✓ La comunicación deberá tener un buen ritmo, con pronunciación clara, con un tono de voz y volumen adecuado y sin muletillas o expresiones regionales para facilitar la comprensión.
- ✓ los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear, ni utilizar expresiones de confianza inapropiada en términos de respeto como: señor o señora.

Los términos de cortesía siempre van bien, por ejemplo: Con mucho gusto, gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle.

- ✓ Se debe mantener la serenidad, la calma y el control ante una situación difícil con el ciudadano.
- ✓ Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano; incluso cuando la comunicación es telefónica, todos estos gestos son percibidos a través de la línea.
- ✓ Sea la atención presencial y/o telefónica, el funcionario debe garantizar que el ciudadano, sea atendido sin necesidad de recorrer diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra.
- ✓ Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
- ✓ Se debe atender a las preguntas del ciudadano con respuestas claras y concisas.
- ✓ Se debe brindar atención efectiva a quejas, denuncias y reclamos de acuerdo a normatividad vigente.
- ✓ Se debe retroalimentar al ciudadano frente a la solución de su necesidad y/o requerimiento, indicándole si queda algún trámite pendiente.
- ✓ Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos, que podrían generar molestia o desinterés.



✚ CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVIDOR PUBLICO FRENTE A LA ATENCIÓN:

Presentación Personal



La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) respecto a la entidad, por tanto, debe ser impecable en la forma de vestir, debe ser apropiada para el rol que desempeña (Ver TH-G12 GUIA USO DE UNIFORMES DEL CLUB MILITAR). Guardar adecuadamente la imagen institucional y mantener la identificación visible es imprescindible.



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240618-075444-cl6d58-99903721
2024-06-18T16:45:06-05:00 - Pagina 12 de 29

Expresividad en el rostro



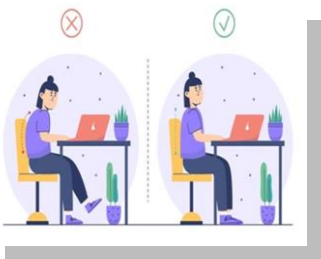
Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano(a) se fija. La expresión facial es relevante, se debe ofrecer una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano(a). Por ello, es fundamental mirar a los ojos, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está transmitiendo. El lenguaje gestual debe resultar acorde con el trato educado que se está brindando verbalmente a la ciudadanía.

Voz y lenguaje



El lenguaje que se use y el tono de voz mostrarán disposición a lo que está diciendo. Por lo tanto, se debe prestar atención a la elección de palabras al comunicarse con la ciudadanía. Utilizar los términos apropiados dentro del entorno adecuado forma parte de una comunicación efectiva. La entonación es también parte importante de la comunicación verbal puesto que el tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. La comunicación se debe dar de modo tal que a la ciudadanía le resulte sencillo y cordial, para lo cual se debe adaptar el lenguaje, ya que dicha acción traerá como efecto empatía y comodidad, creando condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, aumentando al máximo la receptividad

Postura



La postura que tome el cuerpo cuando hable con el ciudadano(a) tiene más significado de lo que se pueda imaginar, ya que facilita para mejorar la calidad de expresión. Mantener una posición relajada demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la mirada fija y la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa: No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se debe explicar al ciudadano la razón de la decisión de forma completa y comprensible, de manera que este la comprenda. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240618-075444-cl-fcd58-99903721
2024-06-18T16:45:06-05:00 - Página 13 de 29

DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO¹

Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, personas con discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros

1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

A los servidores públicos o contratistas que ejercen funciones públicas de atención directa al Ciudadano, les corresponde:



- ✓ Saludar con una expresión agradable, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: Por Ejemplo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (Sandra Ríos), ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”

- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ Cuando el ciudadano manifieste que quiere presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación-PQRSD, el funcionario que lo está atendiendo debe diligenciar el Formulario de Radicación Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, conforme a lo establecido en el Procedimiento Tratamiento de PQRSD.
- ✓ Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa. Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado, ofrecerle esa opción.

¹ Protocolo de Atención al Ciudadano(a)-Alcaldía Mayor de Bogotá
Guía: Protocolo Atención Al Ciudadano-Procuraduría General de la Nación
CM-DE-FT-4/V2: 25-10-2023.



- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano la razón de la demora e infórmele la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará. Asegúrese de hacerle un seguimiento a la misma para que él no tenga que volver a desplazarse hasta nuestras oficinas.
- ✓ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud del ciudadano, diríjase a él para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en esa dependencia, el servidor público y/o contratista debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el "Señor." o "Señora." O en su defecto el grado del oficial.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

1.1 Atención Prioritaria y Preferencial

Para la atención prioritaria tenga en cuenta lo siguiente:

❖ Atención a Adultos mayores y mujeres embarazadas



- ✓ Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que tengan que esperar.
- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

❖ Atención a niños, niñas y adolescentes



- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito'.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.



❖ Atención a periodistas



Este grupo corresponde los comunicadores de cualquier medio (radio – televisión - impreso), las comunicaciones y solicitudes de atención se priorizan con el fin de mejorar la transparencia y acceso a la información, para ello los colaboradores de la Entidad identifican y gestionan con celeridad las solicitudes expresadas por este tipo de población

1.2 Atención Presencial Con Enfoque Diferencial

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante la ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia.

A continuación, se describe información que deben conocer acerca de estos grupos poblacionales y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos.

❖ Atención a personas con discapacidad

A continuación, se brindan algunas recomendaciones que realiza el Departamento Nacional de Planeación, al respecto del abordaje de la atención de ciudadanos con discapacidad:

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Personas con discapacidad auditiva



La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde a la comunicación. Por lo anterior, se recomienda:

- ✓ Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- ✓ Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - Hable despacio y mirando a la persona.
 - No voltee la cara.
 - Si la persona no está prestando atención, toque levemente su hombro.



- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si sabe lengua de señas, dirijase siempre a la persona en esta lengua de manera cordial.

Si no sabe lengua de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al **Centro de Relevo**, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea.

Para esto debe **realizar** los siguientes pasos:

1. Ingrese a la página www.centroderelievo.gov.co
2. Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
3. Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
4. Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
6. Ingrese usuario y contraseña.
7. Dé click en el botón iniciar chat.
8. La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el funcionario de la Procuraduría General de la Nación y la persona sorda.

- Si **la persona sorda va acompañada de intérprete**, evite dirigirle la palabra solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.

- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, dirijase a esta última.

Si el **canal comunicativo es el español escrito** utilice frases cortas, concretas y un lenguaje sencillo.

Personas con discapacidad visual



Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- ✓ Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- ✓ Si desea ayuda, ubíquese un paso adelante para que el ciudadano se apoye en su codo u hombro.
- ✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el punto de atención.
- ✓ Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, mencione y oriente con claridad cuáles son, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato”.



- ✓ El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

Personas con discapacidad física (movilidad)



- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- ✓ Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de ésta.
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

- ✓ Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- ✓ No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

Personas con discapacidad cognitiva



- ✓ Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- ✓ Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- ✓ Brinde información visual e instrucciones cortas, utilice lenguaje sencillo y claro, los ejemplos son de gran utilidad.

Recuerde:

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Actúe de forma natural cuando realice la atención.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- No vea a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240618-075444-cl6cd58-99903721
2024-06-18T16:45:06-05:00 - Pagina 18 de 29

❖ Atención a persona de talla baja



- ✓ Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

- ✓ Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

❖ Atención de grupos étnicos



El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación se establece el protocolo para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua

Por lo anterior el funcionario debe:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- ✓ Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.

“Las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio”



❖ Atención a población LGBTIQ+



- ✓ Pregunte el nombre de la persona que solicita atención, no te guíes por la cédula. El nombre indicado es el que debe guiar la atención.
- ✓ Tener en cuenta que al momento de registrar la solicitud se debe ingresar los datos del ciudadano como aparece en la cédula de ciudadanía, deben explicarle a la persona, que debido a que no ha realizado el cambio en la Registraduría, por temas legales deben registrarlo con estos datos, de igual manera pueden poner el nombre como está registrado en la cédula, pero anexarle que se hace llamar.
- ✓ No te guíes por el timbre de la voz ni demuestres prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- ✓ Usa lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades, como genéricos: ciudadanía, público, personas, etc.; o relativos como quien o quienes. Ejemplo: "Les invitamos" o "quienes asistan."
- ✓ Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- ✓ Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- ✓ Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.

❖ Atención a víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario

A continuación, se brindarán algunas recomendaciones para la atención de personas víctimas:



- ✓ Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, déjela desahogarse, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien". Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- ✓ Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- ✓ Sea empático, tenga en cuenta el contexto y facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima. Mantenga el contacto visual.
- ✓ No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios que revivan la experiencia traumática, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.

- ✓ Sea consciente de que todo lo que dice, generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores (centro de llamadas). Este es el centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija.

Los teléfonos de todas las dependencias de la entidad deben ser contestados de manera rápida, antes del tercer timbre, de manera cálida, amable y de forma educada. Recuerde que la actitud también se percibe a través del tono de voz.



Recomendaciones generales

- 📞 Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- 📞 Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- 📞 La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- 📞 Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- 📞 Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- 📞 Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Previo a la llamada

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ✓ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.





Durante la llamada

- ✓ Mantener el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros.
- ✓ Utilizar una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repetir si es necesario.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, ya que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- ✓ Mantener la postura corporal relajada y una actitud natural, hay que recordar que su comportamiento es proyectado a través de su voz. El volumen de la voz debe ser mediano.
- ✓ Hacer empatía con el ciudadano, preguntar el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire personalizado a la atención.
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- ✓ Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, informar, que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar a que el ciudadano conteste a su solicitud.
- ✓ Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente,
- ✓ Si el ciudadano aceptó la devolución de la llamada, solicitar número telefónico y devolver la llamada.
- ✓ En caso de que el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explicar cómo va su gestión.
- ✓ Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- ✓ Transferir solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- ✓ Explicar al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el servicio en ese nivel de atención y deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- ✓ Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida. Indicar a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto

Al finalizar la llamada

- ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero.



2.1 Atención Telefónica con Enfoque Diferencial



Independientemente por el canal que interactúen los ciudadanos, la atención debe ser incluyente, sin importar la condición de las personas.

Por lo anterior, para la atención por el canal telefónico con Enfoque Diferencial, se tendrán en cuenta los mismos grupos poblacionales y la mayoría de información referenciada en el canal presencial, debido a que la misma es común a los dos canales de atención.

Sin embargo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga un tono de voz amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que requiera algún tipo de apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso del Centro de Relevo en caso de requerirlo.

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



El Club Militar utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para prestar los servicios a sus usuarios y facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de la ciudadanía a información en línea pertinente, veraz, y oportuna sobre los servicios que presta.








El ciudadano podrá presentar sus peticiones, solicitudes, quejas, reclamos a través del correo electrónico atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co ; denuncias al correo soytransparente@clubmilitar.gov.co , Notificaciones judiciales al correo notijudiciales@clubmilitar.gov.co

❖ Atención por Correo electrónico

- ✉ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✉ 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 la entidad 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.



Club Militar
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20240618-075444-cf6d58-99903721
 2024-06-18T16:45:06-05:00 - Pagina 23 de 29

-  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.
-  No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
-  Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
-  El servidor público debe asegurarse de 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 cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
-  Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
-  En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares. Asimismo, el único correo válido para recibir solicitudes y peticiones de los ciudadanos es: atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

No	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Saludo	Estimado (a) señor (a) (Indicar el apellido) Nota: No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje. Tampoco se debe escribir en color rojo. Si es necesario resaltar una parte del texto, se deben utilizar la letra cursiva o las comillas.
2	Identificar el requerimiento	De acuerdo con su petición, le informamos que...”, “de acuerdo con su solicitud...” Nota 1: Dar la respuesta de acuerdo con la solicitud del ciudadano. Nota 2: No tutear al responder al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.
3	Despedida	“Agradecemos su comunicación con el Club Militar”.
4	Cierre	“Cordialmente, Nombre del funcionario (todo mayúscula) Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula)”. Nota: Manejar un tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la entidad.



❖ Atención Sede Electrónica

Utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa del Club Militar, a través del portal www.clubmilitar.gov.co, el cual contiene programas y proyectos, trámites y servicios y la normatividad vigente.





❖ Atención por Redes Sociales

Las redes sociales y los medios de comunicación en general, constituyen un espacio de interacción con el ciudadano. No obstante, las redes sociales no se constituyen un canal oficial para presentar peticiones, esta situación amerita especial manejo y tratamiento.

Con el ánimo de dar cumplimiento a lo previsto en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, especialmente para su gestión efectiva, esto es, con respuestas oportunas y de calidad, las redes sociales deben mantener su propósito informativo y direccionar al ciudadano a los canales de atención para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (denuncias actos de corrupción) o remitirlas directamente.

Su administración le corresponde a la Oficina de Comunicaciones, quienes definen la estrategia de comunicación adecuada para dichas tecnologías, incluidas las redes sociales.

Protocolo manejo de las redes sociales de la entidad

-  Respecto de las opiniones o comentarios, el Community Manager o persona que tenga en sus funciones la administración de las redes de la entidad, debe analizar su contenido e importancia, evaluando la pertinencia de la respuesta a dar.
-  Sobre las felicitaciones, el Community Manager o persona que tenga en sus funciones la administración de las redes de la entidad, debe analizar el mensaje recibido determinando si éste es genuino, a fin de agradecerle al usuario o descartarlo si se expresó con sarcasmo.
-  Frente a las críticas constructivas, el Community Manager o persona que tenga en sus funciones la administración de las redes de la entidad, debe analizarlas, valorando la relevancia de transmitir las a la dependencia competente, considerando la viabilidad de emitir una respuesta de agradecimiento por su participación.
-  Si hay preguntas o solicitudes, el Community Manager o persona que tenga en sus funciones la administración de las redes de la entidad, debe analizar si son susceptibles de respuesta, resolviendo la inquietud inmediatamente. En caso contrario, y si la pregunta o solicitud es competencia del Club Militar, informar al usuario para que dirija su PQRSD a los canales de servicio al ciudadano(a) dispuestos para dicho fin.

- En relación con las críticas destructivas o comentarios hostiles, el Community Manager o persona que tenga en sus funciones la administración de las redes de la entidad, analiza su relevancia y con base en la información disponible, considera la pertinencia de responder respetuosamente el mensaje o si lo adecuado es ignorarlo. En todas las cuentas que el Club Militar posea en redes sociales, se incorporará un anuncio que informe: La finalidad de la cuenta en la red social.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES



Dado que en muchas ocasiones puede llegar a la Entidad usuarios inconformes, confundidos o enojados, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedir al usuario que se calme.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- ✓ Usar frases como “lo comprendo” o “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ De solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano no recibe la respuesta que espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se debe explicar al ciudadano la razón de la decisión de forma completa y comprensible, de manera que este la comprenda.



- ✓ He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la respuesta negativa sea mejor recibida.
- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.





✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

RECOMENDACIONES GENERALES

✓ El Club Militar se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción.

✓ Todos los servidores(as) públicos(as) y contratistas del Club Militar tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios(as) competentes de cada área.

✓ Todos los servidores(as) públicos(as) y contratistas del Club Militar están en el deber de conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención al ciudadano(a), como: Página Web, Ventanillas de atención, Buzón de Sugerencias, Línea telefónica.

✓ La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver las solicitudes y el desconocimiento del derecho a las personas, constituirá falta gravísima para el servidor(a) público(a) o funcionario(a) público(a) y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

✓ Para el uso del correo electrónico Institucional, los funcionarios(as) son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado. No se debe facilitar la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.

✓ No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la entidad. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos.

DOCUMENTOS DE APOYO

Política de Servicio al Ciudadano

Política de Tratamiento y Protección De Datos Personales

Manual de Atención al Ciudadano



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	17/06/2024	Creación de documento con el fin de establecer y dar cumplimiento a normatividad vigente.

VALIDACIÓN DE FIRMAS

	NOMBRE	CARGO
ELABORO:	Yenni Patricia Peñaloza Rodríguez	Profesional de Defensa.
REVISO:	Yudyett Astrid Pulido Guevara	Sistemas Integrados de Gestión – OAP.
APROBO:	Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez	Coordinador Grupo de Gestión al Socio
FIRMANTE	Coronel John Fredy Ubaque Rodriguez	Subdirector General del Club Militar.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-DET-IG-02 GUIA PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20240618-075444-c16d58-99903721

Creación: 2024-06-18 07:54:44

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-06-18 16:45:05

Firma: SUBDIRECCIÓN GENERAL

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ

1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Aprobación: COORDINACIÓN GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Revisión: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Yudyett Pulido

52915896

yapulido@clubmilitar.gov.co

Elaboración: AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

ypenalosa@clubmilitar.gov.co



Club Militar
Actualización y Puntos

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240618-075444-c16d58-99903721
2024-06-18T16:45:05-05:00 - Pagina 28 de 29



REPORTE DE TRAZABILIDAD

CM-DET-IG-02 GUIA PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo: 20240618-075444-c16d58-99903721 Creación: 2024-06-18 07:54:44
Estado: Finalizado Finalización: 2024-06-18 16:45:05

Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-06-18 07:54:45 Lec.: 2024-06-18 07:55:41 Res.: 2024-06-18 07:55:57 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-06-18 07:55:57 Lec.: 2024-06-18 08:28:37 Res.: 2024-06-18 08:28:55 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-06-18 08:28:55 Lec.: 2024-06-18 11:38:41 Res.: 2024-06-18 11:38:55 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2024-06-18 11:38:55 Lec.: 2024-06-18 11:41:45 Res.: 2024-06-18 16:45:05 IP Res.: 186.145.205.93