





GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaboró: Arlina Tovia C	Cargo: Profesional encargado	Fecha: 04/02/2020	Firma: 
Revisado técnicamente en O.P.S Camilo José Rodríguez	Cargo: Profesional encargado	Fecha: 11-03-2020	Firma: 
Aprobado mediante: Acta: Acto Administrativo: Fecha	ACTA 004 RESOLUCION 680 19/5/2020		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución 0352de 11/03/2015	Documento nuevo	Nury Navarro Hernández
2.0	Resolución 1944 – 18/12/2017	Ítem radicación a cliente externo, se cambia el concepto hipoacustica por hipoacusia que es el correcto, se ajusta el alcance en cuanto a redacción, se ordenan las definiciones en orden alfabético	Luis Alfredo Escobar Rodríguez
3.0	Resolución 680 19/5/2020	Se cambia la estructura del documento quedando de la siguiente manera: INTRODUCCIÓN 1. OBJETIVO 2. ALCANCE 3. BASE LEGALES 4. DEFINICIONES 5. GENERALIDADES 5.1 Consideraciones a tener en cuenta en las etapas y momentos para la atención al ciudadano 5.2 Etapas para la prestación del servicio 5.3. Atención por Conmutador y Oficinas. 5.4 Finalización de la atención. 5.5 Retroalimentación al Ciudadano 5.6 Metodología Retroalimentación al Ciudadano. 5.7 Principios de un buen servicio en el FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES	Rubén Alonso Méndez Pineda



		<p>NACIONALES DE COLOMBIA.</p> <p>6. CANALES PARA LA ATENCION EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>6.1 Atención presencial</p> <p>6.2 Atención virtual</p> <p>6.3 Atención vía telefónica</p> <p>6.4 Buzón de Sugerencias.</p> <p>6.5 Correspondencia.</p> <p>7. ENFOQUE DIFERENCIAL</p> <p>7.1 Atención preferencial</p> <p>7.2 Protocolo para la atención a personas con discapacidad.</p> <p>8. PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS</p> <p>8.1 Contenido de las peticiones</p> <p>8.2 Peticiones incompletas y desistimiento tácito</p> <p>8.3 Desistimiento expreso de la petición</p> <p>8.4 Atención prioritaria</p> <p>8.5 Peticiones irrespetuosa, oscuras o reiterativas</p> <p>8.6 Peticiones anónimas y peticiones análogas</p>	
--	--	---	--

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVO.....	7
2. ALCANCE	7
3. BASE LEGALES	7
4. DEFINICIONES.....	10
5. GENERALIDADES	12
5.1 Consideraciones a tener en cuenta en las etapas y momentos para la atención al ciudadano	13
5.2 Etapas para la prestación del servicio	14
5.3. Atención por Conmutador y Oficinas.	15
5.4 Finalización de la atención.	15
5.5 Retroalimentación al Ciudadano	16
5.6 Metodología Retroalimentación al Ciudadano.	16
5.7 Principios de un buen servicio en el FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.	16
6. CANALES PARA LA ATENCION EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA	17
6.1 Atención presencial	18
6.2 Atención virtual	21
6.3 Atención vía telefónica	22
6.4 Buzón de Sugerencias.	23
6.5 Correspondencia	23
7. ENFOQUE DIFERENCIAL	23
7.1 Atención preferencial.	23
7.2 Protocolo para la atención a personas con discapacidad.	24
8. PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	29
8.1 Contenido de las peticiones	30
8.2 Peticiones incompletas y desistimiento tácito	30
8.3 Desistimiento expreso de la petición	31
8.4 Atención prioritaria	31

8.5 Peticiones irrespetuosa, oscuras o reiterativas 31

8.6 Peticiones anónimas y peticiones análogas 31

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 6 DE 32

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. La Constitución establece que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos y los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad, así mismo, el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) se encarga de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial, una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.

El Fondo de Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales, atento al cumplimiento de las normas expedidas en la materia y conscientes de la importancia del Servicio al Ciudadano, en el presente documento busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse al Grupo Interno de Trabajo Atención al Usuario y Gestión Documental para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo y/o denuncia, ya sea en forma presencial, telefónica o virtual.

Teniendo en cuenta lo anterior, se elabora el siguiente documento que contiene los pasos y pautas comportamentales a seguir por parte de los funcionarios del FPS - FNC para brindar la atención adecuada al ciudadano mediante los diferentes canales de comunicación.

De esta forma se presenta el siguiente Protocolo para la atención al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con el propósito de que, la comunicación entre los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y la ciudadanía sea cada vez más incluyente, eficaz, eficiente, oportuna e igualitaria, esperando contribuir a la mejora continua y a la calidad de los servicios que prestamos.

1. OBJETIVO

Brindar un servicio eficiente y eficaz mediante la aplicación de los protocolos y pautas establecidas en el presente documento, con el propósito de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y ciudadanos

2. ALCANCE

Aplica desde que inicia la atención de la solicitud de un trámite y/o servicios presentado por el ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos dentro del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los puntos administrativos fuera de Bogotá, hasta que se le da solución parcial o final al requerimiento

3. BASE LEGALES

Constitución Política de Colombia: Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

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

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.



Ley 1996 de 2019: Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

Ley 1757 de 2015: Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1618 de 2013: Por medio de la cual garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 8 DE 32

Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Por el 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 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1346 de 2009: Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006

Ley 1275 de 2009: Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.

Ley 1251 de 2008: Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

Ley 1171 de 2007: Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultos mayores. (ventanilla preferencial para adulto mayor)

Ley 1145 de 2007: Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad 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

Ley 982 de 2005: Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones



Ley 762 de 2002: Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad

Ley 361 de 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y otras disposiciones legales que se expidan sobre la materia en la Declaración de los Derechos Humanos.

Ley 324 de 1996: Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.

Decreto 2573 de 2014: Gobierno en línea. Señala la excelencia en el servicio al ciudadano.

Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 9 DE 32

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Decreto 1151 de 2008: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1538 de 2005: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, mediante la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2591 de 1991

Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

CONPES 3785 de 2013: Por la cual se establece la política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano

NTC 6047: Norma Técnica Colombiana en Accesibilidad. Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

NTC 5854: Accesibilidad a páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente.

NTC 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores

NTC 4143: Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Rampas fijas adecuadas y básica

NTC 4201: Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.

NTC 6047: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

Naciones Unidas 2016: Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo

4. DEFINICIONES

Agilidad: El grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.

Audiencia Pública. Espacio generado por la administración del Estado, donde personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales se reúnen para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y/o el manejo de recursos.

Acción de Tutela. Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un Juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad o por un particular.

Ciudadano. Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales. Aquellos que solicitan productos o servicios para el cumplimiento de sus necesidades

Comunicación. El grado con que el personal se comunica con el usuario, compañeros, a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

Confianza. El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.

Cortesía. El grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional

Confidencialidad. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Superintendencia está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la Entidad del solicitante.

Consulta. Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Superintendencia relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

Consulta Previa. Es un mecanismo de participación y un proceso mediante el cual el Estado garantiza a los grupos étnicos la información sobre un proyecto y la participación en la identificación de los impactos y medidas de manejo y control con la finalidad de garantizar supervivencia cultural.

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.

Derecho de Petición. Es el derecho que asiste a las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.

Participación ciudadana. Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía

Petición. Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

PQRS. Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Protocolo de Atención. es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico

Queja. Es la manifestación de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad, la conducta o actuar de las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Reclamo. Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante referida a la deficiente o mala prestación de un servicio.

Servicio. Se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el ciudadano obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.



Servicio al ciudadano. 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 su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

Solicitud de Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

Solicitud de documentos. Es la encaminada a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad y que no cuentan con reserva legal.

Sugerencia. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite. Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 12 DE 32

pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio.

5. GENERALIDADES

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción, todos los funcionarios que presten su servicio para la entidad tienen el deber de actualizarse en los temas que le competen a la entidad e identificar las dependencias y funcionarios responsables de responder las solicitudes de los ciudadanos.

Así mismo, conocer los mecanismos de participación ciudadana recursos de información en la Guía de Participación Ciudadana y procedimientos documentados del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y demás servicios para la atención al ciudadano.

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se expidió la Carta de Trato Digno buscando proteger a sus usuarios y afirma:

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cumpliendo su función de “Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna”, debe darle un trato respetuoso, cálido y considerado, a través de los funcionarios y colaboradores de la entidad. De igual manera, permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación tales como:

Derechos

- ✓ Recibir los servicios de salud que requiera para el manejo de su necesidad de acuerdo con los contenidos del plan de beneficios a que tiene derecho y de acuerdo con los protocolos y guías de manejo establecido.
- ✓ Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, menores de edad, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.
- ✓ Recibir un trato digno y amable; que respete las creencias, costumbres y opiniones sobre su padecimiento.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente calificado y comprometido.
- ✓ Obtener una respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por ley.
- ✓ Respetar sus decisiones en relación con el manejo de su padecimiento.
- ✓ Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo.
- ✓ Elegir o rechazar el personal de salud que lo atenderá, dentro de las opciones que ofrece la entidad contratista.
- ✓ A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
- ✓ Conocer el resultado de su participación en el proceso al cual corresponde
- ✓ Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor el estado de

su salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.

- ✓ A recibir atención inicial de urgencia cuando lo requiera sin que esté condicionada a contrato, autorización previa o pago de anticipo.
- ✓ A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga dudas.
- ✓ A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga dudas.
- ✓ Que le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
- ✓ Recibir los servicios definidos por la ley, en la forma y condiciones definidas en los manuales de procedimientos y las guías de atención integral expedidas por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.

Deberes

- ✓ Tratar a los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia y de la IPS contratada será y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
- ✓ Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de su comunidad, cumplir con su tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.
- ✓ Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención en salud.
- ✓ Aportar toda la información necesaria sobre su salud para que sus expectativas y necesidades sean resueltas satisfactoriamente.
- ✓ Afiliar al sistema de seguridad social a todo su núcleo familiar e informar sobre cualquier novedad o cambio que surja.
- ✓ Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar oportunamente en caso de no poder asistir.
- ✓ Cuidar los bienes del Fondo de Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia y de la IPS donde es atendido y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos

5.1 Consideraciones a tener en cuenta en las etapas y momentos para la atención al ciudadano

Con el propósito de dar una excelente atención al ciudadano, es indispensable tener presente los siguientes requisitos:

Presentación Personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad:

- ✓ Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).
- ✓ Guarde adecuadamente la imagen institucional.
- ✓ Mantenga su identificación visible.
- ✓ No comer en el puesto de trabajo, No masticar chicle.
- ✓ Estar atento a la información o datos por parte del ciudadano,
- ✓ Evitar maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, no hablar por celular o con sus compañeros ya que indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

Expresividad en el rostro

El lenguaje gestual deberá ser acorde con el trato verbal, cortés y educado; por ello es fundamental que se mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo el ciudadano.

Voz y Lenguaje

El tono de voz para comunicarse con el ciudadano debe resultar sencillo y cordial con el objetivo de generar empatía y comodidad, creando condiciones ideales para que el mensaje sea captado por el ciudadano íntegramente y entendible.

Así mismo es importante tener en cuenta que la comunicación verbal y su tono transmiten su estado emocional.

Postura

La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, puede facilitar el camino para conquistar al ciudadano o bien para mejorar su calidad de expresión; es favorable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas .

Presentación de los Puestos de Trabajo.

El cuidado y la apariencia de los puestos de trabajo hacen parte de calidad del servicio por tal motivo es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Mantenerlo ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- ✓ Evitar colocar fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- ✓ No ingerir bebidas y alimentos, esto se debe hacer en el tiempo de descanso.
- ✓
- ✓ Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio
- ✓ Archivar de manera permanente los documentos.

5.2 Etapas para la prestación del servicio

Como todo protocolo posee etapas que permiten llevar una secuencia en el momento de la interacción del ciudadano con la entidad al realizar un trámite, servicio o solicitud de información a través del canal de atención que estos decidan utilizar, a continuación, se describen las etapas.

Apertura: Es el momento del saludo donde la entidad le abre la puerta al ciudadano para iniciar una conversación y hacerlo sentir importante, digno de respeto, confianza, para ser escuchado por el funcionario, quien lo orientará sobre el trámite o servicio.

Análisis y comprensión: Espacio para escuchar, facilitar al ciudadano expresarse y observarlo de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan conocer las necesidades y excepciones que tiene con respecto al trámite, servicio o solicitud de información.

Intervención y solución: Es la etapa donde el funcionario brinda alternativas de soluciones a las necesidades presentada con respecto al trámite, servicio o solicitud de información solicitado buscando un punto de equilibrio entre, ambas partes.

5.3. Atención por Conmutador y Oficinas.

El funcionario que atiende el conmutador, antes del inicio de la jornada laboral deberá hacer el alistamiento de las herramientas necesarias tales como listado de teléfonos y extensiones de las dependencias y punto administrativos fuera de Bogotá de la entidad, inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Dar el mensaje de bienvenida indicando el nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, Grupo Interno de trabajo de trabajo de atención al ciudadano y Gestión Documental, mi nombre es, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿En qué le podemos servirle.

Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servido.

Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.

En caso de que la solicitud no sea de competencia del funcionario amablemente comunicarle que se pasará la llamada a la dependencia encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con la dependencia y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para ciudadano que un funcionario que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al funcionario encargado para que este le devuelva la llamada o por el correo electrónico que informo el ciudadano.

Si se tomó un mensaje para otro funcionario, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

5.4 Finalización de la atención.

Para finalizar la atención y el ciudadano sienta la importancia que tiene ante el Fondo es importante que siga las siguientes instrucciones:

- ✓ Preguntarle: puedo colaborar/ayudarle en algo más?
- ✓ Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano
- ✓ Agradezca al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- ✓ Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir.
- ✓ Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los sistemas dispuestos para ello. En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

5.5 Retroalimentación al Ciudadano

Al finalizar la 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 permitirá a la entidad conocer e identificar las fortalezas para utilizarlas y las falencias para corregirlas para de esta manera prestar un servicio con calidad y tomar de decisiones para mejoramiento del desempeño de la entidad.

La Entidad tiene como métodos para retroalimentar los buzones de sugerencias en el Grupo InterNode Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y en cada uno de los puntos administrativo fuera de Bogotá, con el fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos acerca de los servicios prestados y las Encuestas de satisfacción para conocer la percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas y la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.

5.6 Metodología Retroalimentación al Ciudadano.



- ✓ Realizar evaluación del grado de satisfacción del ciudadano con respecto a la atención de su trámite y solución dada al requerimiento utilizando herramientas tales como encuestas de medición de satisfacción al ciudadano y encuestas post- trámite.
- ✓ Realizar acciones de mejoras de la encuestas de satisfacción al ciudadano y encuestas post- trámite con indicador de calificación insatisfactoria.

5.7 Principios de un buen servicio en el FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.

Nuestro servicio va dirigido a satisfacer el ciudadano por lo tanto es fundamental que la entidad comprenda cuáles son las necesidades actuales y futuras del ciudadano, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes principios:

Actitud de servicio: Disposición que muestra cada funcionario hacia ciertas situaciones, que influyen en la realización de sus actividades logrando facilitarlas u obstaculizarlas en el camino.

Satisfacción del ciudadano: Percepción del ciudadano sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 17 DE 32

o expectativas.

Enfoque al ciudadano: Prestar un servicio encaminado a satisfacer al ciudadano donde se comprendan cuáles son sus necesidades actuales y futuras, se cumplan con sus requisitos y se trabaje por exceder sus expectativas.

Mejora continua: Esfuerzo permanente, para aplicar mejoras o cambios desde los diferentes procesos, haciéndolos más efectivos, eficientes y adaptables a descubrimientos y tecnologías que permitan el desarrollo de la entidad

No discriminación. Entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Eficiencia y oportunidad. Prestar un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos

6. CANALES PARA LA ATENCION EN EL FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Algunos de los aspectos relevantes que los servidores deben considerar para la atención al ciudadano en los diferentes canales de comunicación, son por ejemplo la utilización de un lenguaje claro (verbal o escrito) y la protección de los datos del ciudadano.

Lenguaje claro. Quien se dirige a atender un ciudadano debe definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución, identificar al ciudadano (edad, género, clase), relacionar los conceptos con la realidad del ciudadano y con su cultura, comunicarse en un lenguaje claro y sencillo, ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano, usar verbos en lugar de sustantivos y un tono de voz y lenguaje adecuado.

Si la comunicación con el ciudadano es por medio escrito, se debe establecer una secuencia lógica, con redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras sencillas que sean de fácil comprensión para el lector.

Tratamiento de datos. El Fondo de Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia tomará los lineamientos establecidos en el artículo 8 de la Ley 1581 es claro al enunciar que el “Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado” Por lo anterior, el servidor debe tener en cuenta que el tratamiento de datos de carácter personal debe tener siempre el consentimiento del ciudadano y sus datos no se pueden utilizar sin su aprobación explícita.

Así mismo, el ciudadano cuenta con el derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información recogida en bases de datos y los demás derechos, libertades y garantías a que la Constitución se refiere como son el derecho a la intimidad y derecho a la información, respectivamente. El Fondo debe garantizar al ciudadano el manejo adecuado y conforme al derecho de los datos personales en concordancia con las leyes aplicables.

Canales de comunicación



Los canales son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Entidad. El gráfico muestra los canales que el FPS dispone para la atención al ciudadano:



6.1 Atención presencial

El Grupo internode Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los Puntos Administrativos fuera de Bogotá (oficina de Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín, Santa Marta, Cartagena, Tumaco y Buenaventura) los cuales son los encargados de brindar de forma oportuna y veraz la información solicitada por el ciudadano, de tal manera que permita orientarlos para la realización de trámites y/o uso de los servicios que presta la entidad; como también controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

Este es un canal por el cual el ciudadano y funcionario interactúan de forma presencial para la realización de un trámite, servicio o solicitud de información ante la entidad y donde se conocen sus necesidades y expectativas, las cuales son atendidas de manera oportuna y eficaz, para ello se debe tener presente los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 19 DE 32

siguientes aspectos.:

Hacer contacto visual con el ciudadano y saludarlo de forma amable, y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero por ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en que puedo ayudarlo, con mucho gusto, permítame un momento, tome asiento por favor, gracias, bienvenido, es tan amable me confirma su nombre, despedirse amablemente.

- ✓ El funcionario que atenderá al ciudadano, siempre debe de presentar una sonrisa y poner toda su atención en él.
- ✓ Solicitar al ciudadano la actualización de sus datos personales.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Garantizar la satisfacción del ciudadano en el momento de necesitar ser orientado.
- ✓ Al despedirse, preguntarle si se encuentra satisfecho con el servicio prestado y/o asesorarse si se le puede servir en algo más.

Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello se debe de acondicionar el lugar de trabajo para producir esas sensaciones de satisfacción no solo por el servicio prestado sino también por las instalaciones de la entidad.

El servicio es el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario, por lo tanto se debe revisar qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, pueden hacer que el servicio en la entidad no sea accesible y/o incluyente y proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos.

Cuando la atención es personalizada, se verifica con el ciudadano; si el documento a radicar trae impresa la dirección, en caso contrario se le solicita que escriba para su posterior radicación. En cuanto la correspondencia recibida por correos electrónicos, el funcionario encargado de recepcionar debe validar por este medio, si el documento trae la dirección, en caso contrario solicitarla por el correo electrónico que se recibió, para su posterior radicación.

Los funcionarios encargados de la radicación deben tener conocimientos de comprensión de lectura, capacidad de síntesis; es decir en una oración pequeña escribir lo que solicita el ciudadano.

En cuanto el manejo de documento por el proceso encargado de tenerlo a su cargo, se solicita que escriba en forma corta y clara en qué estado se encuentra el trámite, para así brindarle al ciudadano una información veraz y oportuna.

Al momento de radicar la correspondencia externa recibida, presencialmente y por correo electrónico; deben ubicar el stickers preferiblemente en la parte superior derecha del documento sin interferir en el contenido del

mismo. Si el documento en la parte superior derecha no cuenta con un espacio libre para ubicar el stikers, este se debe ubicar en la parte inferior derecha y en el caso que ninguno de los espacios se encuentre lugar libre se ubicará el stikers en la parte inferior central del documento.

Digiturno

El Digiturno es un sistema para el manejo de filas y administración de turnos, que elimina la fila física de atención y genera una virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamado desde la comunidad de una sala de espera, buscando comodidad para los ciudadanos.

El FPS diseñó el sistema de manera que la atención al ciudadano se adelantara de manera ágil, clasificando los usuarios en general o preferencial y el tipo de servicio y/o trámite a consultar.

Puntos de atención presencial a nivel nacional

Atención al Ciudadano en Bogotá:

Dirección: Calle 19 No14-21 Primer piso

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua.

Oficina FPSFCN Santa Marta

Dirección: Carrera 4 No C26 – 40 Oficina 507 26 - 40 Oficina 507

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Barranquilla

Dirección Carrera 43 N°. 84 – 12 Local 5

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Cartagena

Dirección Avenida Pedro de Heredia Centro Médico Los Ejecutivos Sector T Local 103

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Cali

Dirección: Calle 25 Norte No 4 Norte -28

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Tumaco

Dirección: Calle Núñez Frente al Parque Colon

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Buenaventura

Dirección: Carrera 3B No. 8-47 Oficina 1-A Antigua Normal

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Bucaramanga

Dirección: Calle 22 No.23-47 Barrio Alarcón

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm

Oficina FPSFCN Medellín

Dirección: Carrera 55 No. 40A-20 oficina 412

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 am a 4:30 pm



Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la calle 19 No14-21, primer piso. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en la misma dirección.

6.2 Atención virtual

Es el canal que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones que le permiten realizar la solicitud o requerimiento al ciudadano sin trasladarse de su lugar de residencia. A través de este canal, el ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y/o Felicitaciones, (PQRSD), en el sitio Web <https://www.fps.gov.co/>. Así mismo los ciudadanos pueden hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento.

Lineamientos Generales para la Atención al Ciudadano por medio virtual.

- ✓ Lenguaje fácil de entender sin términos técnicos.
- ✓ Responder los mensajes con palabras respetuosas como: señor, señora, señorita, joven.
- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar el destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Todos los mensajes deben ir directo al tema y sin parafraseo de adorno.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 22 DE 32

- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Si el ciudadano requiere información de un trámite o servicio especial del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se deben describir detalladamente los pasos, recorridos o rutas de la página en donde puede consultar o adelantar el tema.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ El funcionario 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 la 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

Correo electrónico



El Correo Electrónico o e-mail, es un servicio de red que permite al ciudadano intercambiar mensajes a través de los sistemas de comunicación electrónicos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. El ciudadano cuenta con las siguientes direcciones electrónicas o buzones para presentar sus solicitudes: atencionalciudadano@fps.gov.co quejasyreclamos@fps.gov.co

Así mismo, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar por este medio de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

6.3 Atención vía telefónica

La atención al ciudadano por medio telefónico se inicia al momento en el que se contesta y se recibe la llamada, ahí se abre el canal de dialogo entre los ciudadanos y los funcionario dela Entidad; se deben seguir las siguiente pautas para la atención a este canal.

- ✓ Dar el mensaje de bienvenida indicando el nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, Grupo Interno de trabajo de atención al ciudadano y Gestión Documental, mi nombre es, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿En qué le podemos servirle?
- ✓ Tener una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Solicitar al ciudadano la actualización de sus datos personales.
- ✓ Utilizar un tono de voz homogéneo, amigable, respetuoso y articule muy bien las palabras para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ✓ Brindar la información solicitada de manera explícita, clara y sencilla y con la precaución de que el ciudadano la haya comprendido.
- ✓ Ser persuasivos y contundentes cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo.
- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente al ciudadano hasta que se le dé respuesta completa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 23 DE 32

- ✓ Es importante mantener comunicado al ciudadano en la información solicitada por el o del estado de su trámite, responder todas sus inquietudes y dudas.

6.4 Buzón de Sugerencias.

El buzón de sugerencias es un instrumento a disposición de los ciudadanos para que depositen en él las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, también como instrumentos para ayudar a la mejora de la calidad de los servicios. Tener en cuenta:

- ✓ Abrir el buzón de sugerencias al finalizar la semana, en presencia de un testigo que se encuentre presente en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Ante cualquier evento extraordinario se hará apertura al buzón de sugerencia el día hábil siguiente al finalizar la semana, se procede a leer y clasificar la documentación recibida, remitir la información al área respectiva para su respuesta inmediata o acciones a que haya lugar con el fin de que le den al ciudadano las respuestas o soluciones a las sugerencias realizadas.
- ✓ El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ejerce la función de enlace y no de resolución de la sugerencia o queja, salvo que sea referida a su propia actividad

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, cuenta con el procedimiento Tratamiento del buzón de sugerencia a nivel nacional, código: MIAACGCDPT16 y formato Buzón de Sugerencias código: MIAACGCDFO44, para gestionar las actividades correspondientes en este aspecto.

6.5 Correspondencia .

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, cuenta con procedimientos para gestionar las actividades relacionadas con la correspondencia para lo cual cuenta con los siguientes procedimientos:

Correspondencia externa enviada por servicio Corra, código: APGDOSGEPT04

Correspondencia externa enviada por correo certificado, código: APGDOSGEPT09

Correspondencia externa enviada por mensajero y/o por cualquier empresa de correos, Código: APGDOSGEPT10

Correspondencia externa enviada para entregar por ventanilla, código: APGDOSGEPT11

7. ENFOQUE DIFERENCIAL

7.1 Atención preferencial

La atención preferencial es la atención que se da prioritariamente a ciudadanos con situaciones especiales, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y todos aquellos que las leyes colombianas incluya.

7.2 Protocolo para la atención a personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro, tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar debido a que se debe utilizar una terminología apropiada ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad en condición de discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus facultades.

- ✓ Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- ✓ Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente, la lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- ✓ Para las personas sordo ciegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- ✓ La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la lengua de señas.
- ✓ Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida.
- ✓ Los ciudadanos con discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille (lectura y escritura táctil), por lo tanto es importante contar con información auditiva.

Los servidores públicos deberán tratar al ciudadano con naturalidad y la primera persona que recibe a los ciudadanos debe:

- ✓ Preguntar de forma cortés el servicio o necesidad de información requerida por el ciudadano.
- ✓ Orientar al usuario hacia el servidor que atenderá su solicitud.
- ✓ Avisar al servidor de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de forma preferencial.
- ✓ Brindar apoyo a personas en situaciones especiales o en condición de discapacidad.

El responsable del punto de atención deberá:

- ✓ Darle el saludo de bienvenida al ciudadano que se acerque a las instalaciones del Fondo.
- ✓ Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- ✓ Averiguar el servicio que requiere.
- ✓ Disponer lo pertinente para darle prioridad en atención a la persona que lo necesite.
- ✓ Si hay más personas en espera con atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.
- ✓ Las personas en condición de discapacidad son ciudadanos como cualquier otro, tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- ✓ Verificar que la información suministrada al ciudadano en condición de discapacidad ha sido efectivamente comprendida.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, para esto tenga en cuenta la siguiente

tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad o en condición de discapacidad.
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita.
Deforme	Persona con discapacidad congénita.
Enano	Persona de talla baja.
	Persona con acondroplasia.
(El) Ciego	Persona ciega.
	Persona con discapacidad visual.
Semividente	Persona con baja visión.
(El) Sordo	Persona sorda o discapacidad auditiva Persona que no habla en lengua oral.
Mudo	
Sordomudo	
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
	Con limitación auditiva.
Invalido - Minusválido	Persona con discapacidad física.
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas.
Mutilado	Persona con amputación.
Cojo	Persona con movilidad reducida.
Mudo	Persona que no habla en lengua oral.
Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual.

Atención a Personas con Discapacidad Visual, Ciegos o con Baja Visión.

En cualquier restricción o carencia (resultado de una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la misma forma o grado que se considera normal para un ser humano.

- ✓ No halar al ciudadano del vestuario o del brazo.
- ✓ Comunicar sobre las actividades que está realizando, que documentos se le está entregado y/o requiriendo para que el ciudadano esté debidamente enterado.
- ✓ Hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad. Prestar ayuda, siempre y cuando sea solicitada, si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, ubique la mano de él sobre

su hombro o brazo.

Atención a Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas.

La discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la audición, que se manifiestan en mayor o menor grado.

- ✓ Hablar al ciudadano con discapacidad y no a su intérprete o acompañante, articule las palabras en forma clara y pausada.
- ✓ Evitar taparse la boca o voltearse, ya que algunos ciudadanos con esta discapacidad tienen la habilidad de leer los labios.
- ✓ Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba.
- ✓ Al comunicarse por medio escrito, sea breve y claro, tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas con Sordoceguera.

- ✓ Lo primero que se debe hacer siempre es darle a conocer nuestra presencia. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, esperaremos hasta que pueda atendernos. Si conserva algo de resto visual, trataremos de colocarnos dentro de su campo de visión.
- ✓ El servidor deberá identificarse, deletreando su nombre, aunque nos conozca, debemos comunicarle quiénes somos para evitarle confusiones.
- ✓ Si utiliza un audífono porque puede entender a través de él, se dirigirán a él de manera clara y directa, siempre vocalizando bien. En estos casos conviene evitar los lugares ruidosos para desarrollar una conversación con él.
- ✓ Si lo que conserva es algo de resto visual, tratarán de no salirse de los límites de su campo de visión.
- ✓ Quizá pueda entender a través de la labiolectura o utilizando otros recursos, como la Lengua de Signos. Si no conocemos otro método, se pueden dirigir a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y, a ser posible, en tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- ✓ Es necesario que el servidor sea paciente para facilitar la comunicación
- ✓ Cuando se presente al punto de atención con una persona sordociega conocida, se saluda directamente, aunque vaya acompañada.
- ✓ En el caso que el servidor se ausente un momento, debe informarle al usuario y lo dejará en un lugar cómodo y seguro. No es aconsejable dejarle solo en un sitio desconocido.
- ✓ Al caminar con él, la forma correcta de llevarle es dejar que coja nuestro brazo. Nunca debemos intentar llevarle delante de nosotros. Le transmitiremos los signos convenidos para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etc.

Atención a Personas con Discapacidad Físicas o Motora.

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o

parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

- ✓ Pregunte al ciudadano con discapacidad si requiere ayuda, si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- ✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.

Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva.

Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación, en cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

- ✓ Brindar información en su mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que el ciudadano se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a Personas con Discapacidad Mental.

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

- ✓ Dirijase con respeto.
- ✓ Realice el saludo de la manera habitual.
- ✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Confirme que la Información brindada fue comprendida perfectamente.
- ✓ Tenga en cuenta las Opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

Atención a personas de talla baja.

La talla baja hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad, por lo que el servidor público deberá:

- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- ✓ Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Atención a mujeres en estado de embarazo

En el caso del género, hay que tener en cuenta el rol de la mujer como madre y trabajadora, lo que lleva a que disponga de menor tiempo para adelantar gestiones personales. Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.

Para su atención hay que tener en cuenta las siguientes condiciones:

- ✓ En caso de atención presencial: Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ Realizar atención inmediata de la mujer en estado de embarazo o gestante al ingresar al FPS
- ✓ No exponerla a demoras injustificadas.
- ✓ No exponerla a trámites administrativos innecesarios.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. El servidor público debe:

- ✓ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✓ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Atención a Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos.

- ✓ Cuando se trate de etnias se debe identificar si el ciudadano puede comunicarse en el idioma Español o si es necesario contar con una persona que sirva de intérprete, o solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- ✓ Si no se cuenta con intérprete ni hay acompañante, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio. Este mismo procedimiento debe realizarse para requerir los documentos.
- ✓ Identificar poco a poco las dinámicas y tiempos de cada cultura y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social.

Atención al adulto mayor

El adulto mayor es aquella persona que debe tener atención prioritaria, cuenta con sesenta (60) años o más de edad. En el marco de los derechos, la expresión adoptada es “persona adulta mayor”.

- ✓ Una vez se presente el adulto mayor a las dependencias del Fondo, el servidor público de Atención al Ciudadano, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ Usar lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- ✓ Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- ✓ Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- ✓ Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir;
- ✓ Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- ✓ Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.

- ✓ Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ Reconocer al niño y la niña como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
- ✓ 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 niño, chiquito, mijo, entre otros.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

8. PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS

El Derecho de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015, es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener su pronta solución.

En ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán solicitar el reconocimiento de un derecho que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos

Es deber de los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de atender, orientar y gestionar la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación, la cual podrá presentar de manera presencial, Virtual, Telefónico, Escrito y Fax, y en general por cualquier canal habilitado por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Toda petición implica la formulación de la petición, la pronta resolución, respuesta completa y de fondo y la notificación al peticionario de la decisión

Todos las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, en el primer momento deben ser sistematizadas, posteriormente debe ser sometida a la dependencia o funcionario competente dentro de las 24 horas siguientes a su recibido, el responsable de analizar la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, denuncia; procede a darle trámite en los términos establecidos por Ley y da respuesta al ciudadano.

Al finalizar el procedimiento de atención al derecho de petición es decir, cuando ya se ha resuelto y se ha dado el cierre a la misma, se debe dar un paso final que es la evaluación en la atención al requerimiento a través de una encuesta que permita indagar si fue satisfecha la inquietud en cuanto a oportunidad y resolución de la misma.

Es importante tener en cuenta la pronta y oportuna respuesta de la petición que debe cumplir con el requisito de oportunidad y resolución de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado La

respuesta se debe poner en conocimiento del peticionario.

Toda petición debe ser atendida dentro de los términos estipulados en la ley, lo cual se muestra en el cuadro siguiente:

CLASE	TÉRMINOS
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre Autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción



8.1 Contenido de las peticiones

Atendiendo lo consagrado en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición escrita que se reciba en el Grupo Interno de Trabajo debe contener por lo menos la siguiente información:

- ✓ La indicación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. En el evento en que se presenten peticiones anónimas estas deberán ser contestadas con base en los condicionamientos establecidos en la Sentencia C-951 de 2014 de la Corte Constitucional.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario cuando fuere el caso

8.2 Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 31 DE 32

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Ley 1755 de 2015, Art. 17)

8.3 Desistimiento expreso de la petición

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. (Ley 1755 de 2015, Art. 18)

8.4 Atención prioritaria

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar. (Ley 1755 de 2015, Art. 20)

8.5 Peticiones irrespetuosa, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Ley 1755 de 2015, Art. 19)

8.6 Peticiones anónimas y peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Ley 1755 de 2015, Art. 22)

8.7 Casos en los que la respuesta no se puede dar en los tiempos que estipula la ley

Cuando la dependencia encargada de dar la respuesta al derecho de petición no lo resuelve dentro de los términos señalados por la Ley, procederá a informar antes del término señalado esta circunstancia al interesado

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ALCIUDADANO		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 3.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MAYO 19 DE 2020	PAGINA 32 DE 32

relacionando el motivo de la demora y comunicando el plazo en que la resolverá, plazo que no puede exceder del doble del inicialmente previsto. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1755 de 2015)

8.8 Controles a PQRSD

Control interno.

La oficina de Control Interno Disciplinario, entre otras funciones, es la encargada de adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos por la comisión de hechos presuntamente irregulares que surjan en su comportamiento frente al ciudadano y vigilarán que la atención se preste atendiendo las normas y los parámetros establecidos por la Entidad.

Así mismo, adelanta las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad

Veedurías ciudadanas. Las veedurías ciudadanas contempladas en la Ley 850 de 2003, se crean como un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública y la prestación de un servicio público fortaleciendo los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y velando por los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública, atendiendo lo anterior, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano debe:

- ✓ Llevar un registro de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas
- ✓ Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas
- ✓ Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

Organismos de Control. La Entidad en todos los casos debe dar respuesta a las solicitudes presentadas por los organismos de control a los que la Constitución Política les confió las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal.