

<p>CÓDIGO: M-14-044</p> <p>FECHA: 09/Jun/2022</p> <p>VERSIÓN: 2</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>Proceso: Procesos de Generación de Valor</p> <p>Subproceso: Servicio al Cliente</p>	
---------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

1. INTRODUCCIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY, busca marcar la diferencia mejorando el servicio al usuario, este es nuestro reto día a día, en cada momento de los usuarios que vienen a solicitar un servicio, por ello viene desarrollando una serie de estrategias que permiten la identificación de necesidades, con el fin de enfocar la atención a los requerimientos de los usuarios, coadyuvando así, el logro de los objetivos para incrementar la satisfacción de los mismos y posicionar la marca COMFABOY. Los protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los trabajadores y los usuarios, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los trabajadores y los usuarios.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al usuario por los diferentes canales de comunicación dispuestos por La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY: presencial, telefónico, virtual y escrito, con el deseo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del usuario, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional, la cultura de servicio, garantizar la confianza y lealtad de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de todos los empleados de La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY. Este manual de atención al ciudadano está enfocado a procedimientos acordes con los previstos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, cuya pretensión es ordenar y mejorar la interacción entre los funcionarios y la ciudadanía. Este documento está dirigido a todos los trabajadores en las diferentes dependencias y sedes de La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY, su finalidad es dar a conocer las normas y procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado al interior de nuestras instalaciones.

3. DEFINICIONES

Acción de Mejora: Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo

Agradecimiento o Felicitaciones: Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.

Atributos de Servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor de atención al usuario para prestar el servicio.

Canal virtual: Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.

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

Usuario: Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es un concepto muy utilizado en el sector informático y digital.

Calidad: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria".

Canales de Atención: Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el usuario puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja.

Canal Presencial: Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Canal Correspondencia: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los usuarios pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la caja.

Canal Telefónico: Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional 018000918778.

Canal Escrito: Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.

Canal Mensaje de Texto SMS: Mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

Canal Virtual: Permite la captura de PQRSF a través del buzón virtual dispuesto en la página web que ofrece la Caja de Compensación www.comfaboy.org

Chat: Término proveniente del inglés que en español equivale a "charla". Es una comunicación escrita e instantánea a través de internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más persona, ya sea de manera pública o privada.

Petición: Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la Caja de Compensación Familiar o asociadas a la solicitud de documentación.

Queja: Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus usuarios o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de un deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

Enanismo o Talla Baja: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

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

. **Cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y La planificación.

. **Física o Motora:** Limitación el movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

. **Mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

. **Múltiple:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

. **Sensorial: Visual:** Pérdida o disminución de la visión. **Auditiva:** pérdida o disminución en audición. Sordo - ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Momento de la verdad: Es el preciso instante en que el usuario se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Protocolo de Servicio: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del trabajador frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Redes Sociales: Aplicaciones web dirigida a comunidades de usuarios en la que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto-MS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL USUARIO

Para que un servicio al usuario sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación, se relacionan los siete atributos del buen servicio.



4.1. Confiable

Que se presten los servicios de tal forma que los usuarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

4.2 Amable

Que se brinde a nuestros usuarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

4.3. Digno

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los usuarios.

4.4. Efectivo

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los usuarios, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como Caja de Compensación Familiar.

4.5. Oportuno

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

4.6. Formador

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los usuarios sobre sus derechos y deberes frente a La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

4.7 Incluyente

El servicio ha de ser de calidad para todos los usuarios sin distinciones ni discriminaciones. COMFABOY está comprometida en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del usuario, por lo cual los trabajadores deben:

- . Orientar con claridad y de fondo
- . Conocer los trámites y servicios que presta la entidad
- . Brindar una atención consistente y de buena calidad
- . Incrementar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados
- . Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los usuarios
- . Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los usuarios
- . Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios
- . Ofrecer a los usuarios, mayores oportunidades de acceso a los servicios
- . Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la caja
- . Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al usuario. Es importante resaltar que un trabajador bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al usuario. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

4.8. MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

La atención al usuario es el factor diferenciador que nos ayuda a lograr un servicio de calidad, eficiente y de gran valor para nuestros usuarios , a través de estos mandamientos de la atención al usuario:

MANDAMIENTOS DEL SERVICIO



01 El usuario estará siempre por encima de todo.

02 Inspirar confianza.

03 Cortesía y respeto

04 No prometas lo que no vas a cumplir

05 Identificar necesidades y adelantarse.

06 Saber pedir disculpas

07 El servicio siempre puede mejorar.

08 Los usuarios deben sentir que son apreciados y escuchados.

09 El usuario es un ser humano con emociones y sentimientos.

10 El usuario no interrumpe nuestro trabajo, él es el propósito de éste.

11 El usuarios es parte de nuestro negocio.

4.9. TÉCNICAS QUE AYUDAN A UNA BUENA ACTITUD

Técnica de lado opuesto: piensa siempre en positivo, deja de lado lo negativo.

Juega a ser ganador: encamínate hacia el triunfo y compórtate como un ganador.

Simplifica: haz las cosas sencillas y elimina los obstáculos para seguir adelante.

Cuida tu condición física: tu salud física te permite contar con la energía para emprender acciones que te llevan a la meta que quieres alcanzar.

Vivir con gratitud: A diario vivimos cientos de cosas positivas sólo que muchas veces las ignoramos o no les damos la importancia necesaria. Por eso, intenta anotar todas las cosas positivas que te suceden durante tu jornada, al finalizar el día verás que tienes muchos motivos para estar agradecido.

Rodearte de gente positiva: Está comprobado que las emociones se contagian, por ende, tanto la buena energía como la mala se pueden contagiar. Por eso, la clave es rodearte de gente que mantenga siempre una actitud positiva, que te motive a copiar su estilo de vida.

4.10. 10 IDEAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

1. No existe la no comunicando desde el momento en que el usuario entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia.

2. Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre debe partir del emisor, en este caso del prestador del servicio.

Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación:

Lo "verdadero" no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor.

La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

3. Ninguna empresa tiene un sólo tipo de usuario, sino distintas clases de usuarios, por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.

4. Un servicio orientado hacia sus usuarios se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación, y revisa continuamente los efectos de sus acciones, para conocer si responde satisfactoriamente a los requisitos.

5. En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

6. Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.

7. Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Cualquier mensaje que exceda de veinte segundos puede considerarse como un mensaje largo. Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, específico, sencillo y ordenado.

8. Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.

9. En la comunicación se hace realidad lo siguiente: "ser amable es rentable". Este principio se refiere a la manera de abordar las solicitudes de los usuarios en el sentido de "serviciabilidad", no en el de servilismo ni actitudes artificiales.

10. La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de la Corporación, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los usuarios.

4.11. COMO DECIR NO O DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

Siempre es grato contar con las comunicaciones de nuestros usuarios al hacer uso de nuestros servicios, ya que van encaminados a la mejora continua de la Caja y mostrar al usuario que es importante al darnos a conocer su opinión. Admitir que su solicitud no se puede cumplir en este momento y explicar las razones. Además, es útil acompañar la explicación con algunas alternativas que puedan ser útiles. Siempre acompañar la respuesta de la normatividad o políticas ya establecidas, así se podrá explicar el por qué es rechazada la solicitud. Lo más importante es que el usuario se sienta agradecido de la oportunidad y seguimiento a su solicitud.

5. ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNIDAD EN GENERAL.



Estar orientado hacia el usuario significa comprender a las personas, ponerse en su lugar, entender sus necesidades, llegando incluso a identificarse con ellas. Para esto se hace necesario:

- . "Redescubrir" a los afiliados a la Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY Ser conscientes de que no todos los afiliados son iguales y que, por lo tanto, es necesario tratarlos de forma diferente y personalizada.

- . Definir y diseñar los servicios en función de sus necesidades.

- . Adaptar la cultura de la organización hacia esos fines. Para ello, COMFABOY fortalecerá y potenciará, una cultura corporativa, unos mecanismos eficaces de comunicación interna y externa, la tecnología suficiente como herramienta al servicio de los afiliados, el establecimiento de políticas adecuadas de motivación para los empleados, el interés por la formación y la evaluación de los distintos servicios de atención al usuario, etc. La orientación hacia el usuario supone además una actitud dinámica de búsqueda de información sobre lo que piensan y opinan los usuarios respecto de los servicios que se les presta. Y supone también que se está dispuesto a cambiar, en función de las opiniones que den las personas a las que atendemos. Cada uno de los funcionarios de la Corporación orientara a los usuarios y comunidad en general a conocer e interpretar:

- . Lo que esperan los usuarios del servicio

- . Cómo perciben los usuarios el servicio recibido.

- . Los segmentos de usuarios más exigentes con el servicio.

- . La medida en que los servicios responden a las demandas de los distintos usuarios

- . El "posicionamiento" del servicio frente a otros servicios de las mismas características, teniendo como referencia las valoraciones y la opinión de los usuarios.

- . Cómo redefinir continuamente el servicio en términos de beneficios para los usuarios y comunidad en general.

5.1. EL SERVICIO AL CIUDADANO

La cultura organizacional es algo que se construye día tras día con el trabajo y buen comportamiento. En COMFABOY enfocamos esta cultura hacia las expectativas de nuestros usuarios, por esto el trato debe ser justo hacia el usuario interno y externo.

En COMFABOY entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los usuarios y la comunidad en general son el eje de la Corporación y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio al ciudadano en COMFABOY está dirigido a facilitar el que ellos cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida de los boyacenses.

No olvidemos que cada contacto con usuarios o comunidad en general es una maravillosa oportunidad para sorprenderlo gratamente con un servicio de calidad. "Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión"

5.2. DURANTE LA GESTIÓN DE ATENDER AL CIUDADANO

5.2.1. Escuchemos al Ciudadano

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición del usuario. Es por ello que debemos escucharlo activamente

para que la petición sea tramitada de forma acertada por parte de la caja. En pocas palabras, es situarnos en el lugar del ciudadano para conocer su inquietud y así atenderlo satisfactoriamente.

La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente no deben perturbar la atención del ciudadano. No es permitido bajo ninguna circunstancia atender al ciudadano usando audífonos

5.2.2. Generemos Empatía

Es la capacidad de entender al usuario, averiguando claramente sus necesidades o problemas, comprender qué nos quiere decir y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.

5.2.3. Tengamos claridad en la información

Conocer a plenitud la caja, sus servicios, sus trámites, sus áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.

5.2.4. Seamos asertivos

Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar.

Recuerde que una persona asertiva:

- Genera mejores relaciones interpersonales.
- Brinda mayor confianza en sí mismo.
- Asume mayor responsabilidad.
- Tiene un mayor autocontrol.

5.2.5. Cuidemos nuestros gestos

El lenguaje gestual, sobre todo del rostro, debe resultar acorde a un trato educado y cordial. Evite mostrar gestos de desagrado o pereza.

5.2.6. Evitemos estar a la defensiva

No discuta con el usuario, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior.

5.2.7. Seguimiento al trámite

Realizar el trámite de la petición y hacerle seguimiento hasta que se le dé la respuesta al usuario.

Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro funcionario, recíbala para escalarla y dar respuesta dentro de los términos establecidos.

Si debe remitirlo a otra entidad: Explique el por qué no es un asunto de nuestra competencia, indicándole en lo posible, la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata: Explique la razón de la demora, informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

5.3. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a las personas en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

5.3.1. Adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos

Una vez entran a la sala de espera, el personal de vigilancia debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

5.3.2. Niños, niñas y adolescentes

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, la personas entre 13 y 18 años de edad. Tienen prelación en el turno sobre los demás usuarios. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

5.3.3. Víctimas

COMFABOY debe evitar re-victimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan atención. Quienes interactúen con ellas deben:

- Explicar el rol de quien atiende
- No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor de COMFABOY.
- Tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
- Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de la misma.
- Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
- Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
- Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

5.3.4. Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom). El servidor de atención al usuario debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

5.3.5. Persona con discapacidad

El servicio al usuario busca facilitar la relación de todas las personas con las entidades y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámite suministrados por las Entidades. 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.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Discapacidad sensorial Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).

Discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.

Discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término "baja visión"; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.

Discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

Discapacidad física motora Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:

. Paraplejía: parálisis de las piernas.

. Cuadriplejía: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

Discapacidad cognitiva Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.

Discapacidad mental Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.

Discapacidad múltiple Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.

Vigilantes La primera persona que recibe a los usuarios cuando se acercan a la sede es el vigilante quien debe:

Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata

Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen

Si es el caso, avisar al coordinador del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este manual, para que sea atendida de inmediato.

5.4. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

Si la persona está en silla de rueda, ubíquese frente a ella a corta ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.

Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de rueda, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.

Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma.

No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.

Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella. Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y debe detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.

Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.

Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.

Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájala lentamente.

Para subir escaleras ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.

Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.

Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

5.5. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le habla usted mira en otra dirección.

Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.

El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.

Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo y hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.

Si el ciudadano decide no aceptar su guía dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.

No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo. Para indicar dónde está una silla ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.

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.

En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.

Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.

No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.

Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.

Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.

El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

5.6. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Determine cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, lenguaje de seña, español escrito u oral.

Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.

Hable despacio y mirando a la persona.

No hable con chicles o alimentos en la boca.

No voltee la cara.

No se cubra la boca mientras da la información.

Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.

Si ella no está prestando atención, toque levemente en el 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.

No es necesario gritar porque, el interlocutor percibe un rostro hostil.

5.7. ATENCIÓN DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo visión.

Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

5.8. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

5.9. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

5.10. ATENCIÓN DE PERSONAS DE TALLA BAJA

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.11. ATENCIÓN A POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA

Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación.

Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.

Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tiene sobre esta población.

No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.

Permitir que tengan un diálogo tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma. Debe evitarse la posición de experticia.

Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.

Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer complejas las causas de las vulneraciones.

La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.

Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujer Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, esto sí, con el "nombre identitario", sin importar su apariencia física.

Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de COMFABOY, se hace necesario preguntar por su "nombre jurídico o de Nacimiento", debe evitarse la pregunta utilizando la frase: "nombre real".

Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función para la cual visita a la organización.

5.12. ATENCIÓN DE CIUDADANOS DIFÍCILES

Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

No tomar la situación como algo personal.

Cuidar el tono de la voz.

Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

5.13. ATENCIÓN DE CIUDADANOS INCONFORMES

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar.

5.13.1. Estado anímico del ciudadano y tratamiento

Si el Ciudadano está inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia o la entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el usuario se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que "entiende su situación", pero que ésta no es responsabilidad de la de la Caja de Compensación de Boyacá COMFABOY, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

Si el usuario continua molesto, deberá escalar el problema a una dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el usuario inconforme con la información suministrada.

Si se aprecia confundido al ciudadano con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación, la persona que lo atiende deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano hacia la respuesta.

Si el Ciudadano está inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado, siempre tenga en cuenta, lo siguiente: No le pida al ciudadano que se calme, o asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal. Póngase en los zapatos del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano?, ¿Cómo le puedo satisfacer esa necesidad? En la solución al inconveniente nunca se comprometa con algo que no pueda cumplir. Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

5.14. ATENCIÓN EN FERIAS U OTROS EVENTOS A LOS QUE ASISTE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ- COMFABOY.

Como parte del canal presencial, COMFABOY, asiste a las ferias o eventos de servicio al ciudadano, en diferentes ciudades de Boyacá, para ofrecer sus servicios. Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

. El espacio asignado a la caja en las ferias y eventos debe contener elementos de publicidad de COMFABOY como: Souvenires, Dummies, pendones, y demás elementos que sean necesarios para identificar la participación de la entidad.

. Al evento se debe hacer presencia contando con los elementos distintivos institucionales: imagen corporativa, el personal debe usar el uniforme institucional y entregar los elementos de merchandising.

. El lugar de ubicación de la caja dentro del evento debe ir acompañado de material publicitario en el que se comuniquen los trámites y los servicios que ofrece la corporación.

Importante:

. Dar la bienvenida a los asistentes al evento.

. Recibir a los ciudadanos de acuerdo con el protocolo de atención presencial.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los usuarios pueden acceder a los trámites, servicios y /o información sobre la entidad. Los canales de atención dispuestos son los siguientes:

DIRECTORIO TELEFÓNICO

CALL CENTER: (608) 7441515

LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 018000918778

OFICINA DE SERVICIO AL USUARIO (608) 7441515 ext. 1220 - 1221

HORARIO DE ATENCION SEDES SERVICIOS SOCIALES

LUNES A VIERNES 8:00 AM A 12:15 P.M Y 2:00 A 6:00 P.M.

SEDE ADMINISTRATIVA TUNJA CARRERA 10 No. 16 - 81

UNIDAD SERVICIOS SOCIALES	DIRECCION	CELULAR
DUITAMA	CALLE 14 No. 13 – 69	3203472155
SOGAMOSO	CARRERA 10 No. 13 – 28.	32034721 57
PAIPA	CALLE 22 No. 20 – 79.	3203472167
CHIQUEQUIRA	VIA CENTRAL DEL NORTE No. 35 - 75	3203472184
PUERTO BOYACA	CARRERA 2 No. 13 – 35	3144119272
GUATEQUE	CALLE 11 No. 5 – 49	3203472156
SAMACÁ	CALLE 5 No. 4 – 23.	3203472183
GARAGOA	CALLE 12 No. 8-34.	3204988502
VILLA DE LEYVA	CALLE 11 No. 9-13.	3106191219

UNIDAD CENTRO RECREACIONAL	DIRECCION	CELULAR
CENTRO VACACIONAL MONQUIRA	KM. 2 VÍA A SANTA SOFÍA	3144119261
CENTRO RECREACIONAL Y CONVENCIONES SOGAMOSO	CALLE 54 NO. 10C-05	3203472181
CENTRO RECREACIONAL Y CONVENCIONES DUITAMA	ruta del mundial	3144119261
HOTEL PANORAMA PAIPA	KM. 1 VÍA LAGO SOCHAGOTA	3208514724

JARDIN SOCIAL	DIRECCION	CELULAR
APRENDIENDO JUNTOS	CALL 13A CARRERA 17 GARAGOA	3204988500
LOS NIÑOS DEL FUTURO	BARRIO EL EDEN MARIPI	3203472152
NOBSANITOS	VEREDA DICHÓ NOBSA	3203472153
DESCUBRIENDO EL SABER	CALLEV 23 No. 21 - 47 PAIPA	3203472154
FORJADORES DEL FUTURO	CRA 3 No. 2 - 73 SUTAMARCHÁN	3204988503
RAQUEL PUENTES	CRA 5 No. 2 - 65 TIBASOSA	3112914988
EL JARDIN DEL NIÑO	CIUDAD DE DIOS VILLA DE LEYVA	3203472146

UNIDAD BIBLIOTECA	DIRECCION	CELULAR
BIBLIOTECA COMFABOY TUNJA	COLEGIO COMFABOY TUNJA	3203472143
BIBLIOTECA COMFABOY DUITAMA	CALLE 17 No. 12 - 73 DUITAMA	3203472164
BIBLIOTECA COMFABOY SOGAMOSO	CRA 10 No. 13 - 28 SOGAMOSO	3203472144
LUIS LOPEZ GUEVARA - COMFABOY	CALLE 25 No. 20 - 09 PISO 2 PAIPA	3143262849
PUBLICA MUNICIPAL ARCABUCO	CRA 6 No. 2 - 40 ARCABUCO	3203472142
PUBLICA MUNICIPAL VILLA DE LEYVA	CLAUSTRO SAN FRANCISCO V/LEYVA	3143261523

6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

Presentación personal: La apariencia personal de los trabajadores de COMFABOY produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los usuarios se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio o en la dependencia. Los usuarios esperan de nosotros una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio y a la Corporación.(Protocolo Empresarial -D-15-055)

[• PROTOCOLO EMPRESARIAL](#)

Comportamiento: Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la caja.

Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

Postura: la postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para el usuario.

Atención exclusiva: Durante el tiempo de la consulta, la atención estará dirigida exclusivamente al usuario de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, peinarse o arreglarse las uñas; no usar dispositivos electrónicos, escuchar música, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario. Se debe mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el usuario, como charlas entre compañeros, risa exagerada y música.

Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso, limpiar las puertas y paredes de la dependencia de atención al usuario, los escritorios, sillas, computadores y teléfonos. Lo anterior, también aplica para los puntos de atención y sedes.

Todos los trabajadores de COMFABOY deben estar familiarizados con la ubicación de la dependencia de atención al usuario, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

Aspectos adicionales

Mantener permanente contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca. Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el usuario quien salude primero. Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?"

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

Cumplir con el horario de trabajo, de ser posible, preséntese en el punto de atención al usuario de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.

Utilice el nombre del usuario, antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.

No tutee a los usuarios ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.

No realice reuniones ni reciba visitas de compañeros de trabajo de otras dependencias en el puesto de trabajo.

En los puestos de trabajo no debe estar ningún otro trabajador que pertenezca a otra dependencia.

No se deben realizar celebraciones ni festejos que interfieran en la atención del usuario.

Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que otro funcionario suplirá la ausencia.

VIGILANTE

La primera persona que recibe a los usuarios son los vigilantes:

Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime. Hacer contacto visual cuando el usuario se acerque.

Saludar diciendo: ¿Buenos días (tardes), bienvenido a COMFABOY en que le puedo servir? Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la caja.

Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos, al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al usuario.

TRABAJADORES DE PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dado que los trabajadores de punto de atención al usuario son quienes resolverán las inquietudes de los usuarios, son ellos quienes mejor deben servir al usuario, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible.

Se debe tener en cuenta siempre: -Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.

Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo servirle?"

Verificar que el usuario traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los usuarios, evitando que los usuarios se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.

Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los usuarios hagan múltiples visitas al punto de contacto.

Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.

Revisar constantemente la validez de la comunicación.

Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario:

- a. Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- b. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- c. Espere a que el usuario le conteste.
- d. Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

-Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al usuario el punto de servicio al que debe dirigirse:

- a. Explique por qué debe remitirlo
- b. Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al usuario la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del trabajador que lo atenderá.
- c. Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:

-Indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse.

-Ponga en conocimiento del trabajador que debe atender al usuario remitido, el asunto y el nombre del usuario.

-Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata:

- a. Explique la razón de la demora.

b. Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

c. Finalice el contacto adecuadamente:

-Retroalimente al usuario con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.

-Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

-Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.

-Deje por escrito las tareas pendientes.

-Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario. El

buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

. Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y escritas en las diferentes sedes. Ver procedimiento para el trámite de PQRSF (P-14-153)

Notificación a PQRSF radicadas de manera anónima De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: ". Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra, se publicará en la página electrónica y en un lugar de acceso al público de la respectiva caja por término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso."

6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este canal permite interactuar en tiempo real con los usuarios a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la caja, el conmutador, la línea de call center y la línea gratuita 01 8000918778 a cargo de la dependencia Call Center. Los gestores atienden todas las inquietudes de forma ágil y eficiente e informan acerca de los servicios y trámites que ofrece COMFABOY.

6.2.1. PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFONICA

En aras de brindar una atención con calidad, el trabajador debe tener en cuenta:

Al inicio del servicio.

Contestar el teléfono antes del tercer timbre.

Gracias por comunicarse con la Caja de Compensación Familiar COMFABOY, habla (nombre y apellido), en qué le puedo colaborar? 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.

Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el procedimiento establecido. Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.

Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los trabajadores éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al usuario que está atendiendo en ese momento.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.

Nota: ¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?

Saber usar todas las funciones del teléfono

Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de COMFABOY, la dependencia responsable y el contacto.

Seguir los guiones establecidos al responder.

Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se requiere transmitir.

El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Acciones de anticipación Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles. Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

Si debe hacer que el usuario espere: Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Pídale permiso antes de hacerlo esperar.

Espere a que el usuario le conteste.

Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al usuario de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al usuario su número telefónico y le diga que lo llamará.

Nota 2: Cuando el usuario haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- a. Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
- b. Pregúntele al usuario si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- c. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Nota: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

En el desarrollo del servicio:

Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.

Utilice una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. Repita si es necesario.

Utilice una velocidad en la conversación menor que la empleada en forma presencial. Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento lo proyecta a través de su voz.

Sea empático con el ciudadano; pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar. Esto le dará un aire de atención personalizada.

Trate a las personas con vocativos como "señor" o "señora" y, en lo posible, acompañelos del nombre.

Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otros trabajadores. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar. Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.

Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica. Póngase en "los zapatos" del ciudadano: es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención.

Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de realizar alguna intervención.

No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano tenga para decirle.

Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común y los medios técnicos que le ofrezca la caja.

Evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.

Evite las respuestas con expresiones cortantes como "no" o "sí". Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.

Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el usuario. Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.

Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.

Ante situaciones con ciudadanos a quienes se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento.

Al terminar el servicio

a. Retroalimente al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.

b. "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"

c. Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle. Permita al usuario colgar primero. Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Deje por escrito las tareas pendientes.

Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario

6.3. ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

CANALES ELECTRÓNICOS:

Estos canales utilizan tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a la información pertinente, veraz y oportuna en línea, sobre los servicios que COMFABOY.

En este sentido, y con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto del protocolo definido para los canales electrónicos de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

Consideraciones previas a la prestación del servicio

Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por COMFABOY que facilite la comprensión del alcance de estos servicios.

Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención.

Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.

Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.

Garantizar fácil acceso a la información.

Consideraciones durante la prestación del servicio

Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.

Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.

Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.

Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.

Lograr identificar los factores que afectan la satisfacción de los ciudadanos y solucionar las fallas detectadas, buscando mejorar la prestación del servicio.

6.3.1. PROTOCOLO ATENCIÓN CANALES ELECTRONICOS

El presente protocolo de servicio al ciudadano unifica los criterios de atención al ciudadano a través de canales electrónicos de la Caja de Compensación de Boyacá - COMFABOY como: Portal Corporativo, Chat, buzón virtual, correo electrónico y redes sociales. Está dirigido a los trabajadores que atienden usuarios y a la ciudadanía en general, de manera permanente o esporádica, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la caja.

6.3.1.1. Correo Institucional

- . El personal de COMFABOY 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 caja.
- . Seguir lo establecido por la corporación con relación al uso de plantillas y firma.
- . Responder todas las solicitudes que por este medio lleguen.
- . Correos electrónicos de ciudadanos enviados para PQRSF de la Caja, deben ser radicados al correo electrónico de serviciocliente@comfaboy.com.co para efectos de seguimiento y control.
- . Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".
- . La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando fecha y el asunto.
- . Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
- . Tener cuidado con el uso de mayúsculas sostenidas, la ortografía, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información, sin mayúscula sostenida, solo tipo oración. La correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
- . Es importante responder todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.
- . Cuando analice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la caja, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión

Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.

Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.

Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y separarlo con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.

No escribir líneas de más de 80 caracteres.

No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.

Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesario y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF etc.

6.3.1.2. Redes Sociales y Portal Corporativo

Son canales por medio de los cuales la caja interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal. Sin embargo, no constituyen unos canales formales de comunicación. Se debe tener en cuenta:

Su monitoreo debe ser permanente, frente a una solicitud de un usuario, tratar de dar respuesta de manera inmediata.

Usar un lenguaje claro, sencillo y coherente con los requerimientos del usuario.

Sitio web: www.comfaboy.org

Twitter: [@comfaboy](https://twitter.com/comfaboy)

Facebook: [Facebook.com/comfaboy](https://www.facebook.com/comfaboy)

Instagram: [Instagram.com/comfaboy/](https://www.instagram.com/comfaboy/)

Se deben tener en cuenta los criterios y guías de las características especiales para la publicación en la Web, según lo indica la política de comunicaciones.

De igual manera, se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación entre el ciudadano y la caja, las cuales se relacionan a continuación:

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

Presentar información de manera ágil e interactiva.

No duplicar información corporativa.

Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.

Finalmente, se deben informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

6.3.1.3. Chat Institucional

Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual de COMFABOY. Mi nombre es... ¿En qué le puedo colaborar?

Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.

Intervenga y de soluciones al usuario de una manera sencilla.

Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga usted un buen día".

Recuerde:

No utilizar siglas ni abreviaturas.

. Hablar con el ciudadano de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.

. Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua Española es la mejor práctica.

. Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.

. En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el ciudadano se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula y se informa que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal.

. La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.

. No se suministra información catalogada como confidencial por la caja, se solicitará que se acerque a un punto de atención.

. Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al ciudadano al momento de navegar dentro del portal vía internet.

. Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

7. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos establecidos en la ley 1755 de 2015.

CLASE	TERMINO
Peticiones en 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.

• [TRAMITE DE PQRSF](#)

Cada PQRSF deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un

derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

7.1. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

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

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

Se podrán hacer peticiones verbales y los trabajadores deberán, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello.

7.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma:

- . Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- . Dirigir solicitudes respetuosas.
- . Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- . Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

8. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

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

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

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

8.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.

El ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY incrementando la credibilidad institucional.

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

8.1.1. SATISFACCIÓN EN RESPUESTA

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los usuarios con las respuestas emitidas respecto de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones.

ÍNDICE: Usuarios satisfechos con la respuesta emitida respecto de quejas y reclamos / total de usuarios encuestados en un periodo X 100.

8.1.2. OPORTUNIDAD

OBJETIVO: Evaluar la Oportunidad de la respuesta emitidas a los usuarios.

ÍNDICE: Total de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, respondidas en el periodo en el plazo establecido /Total de quejas y reclamos recibidos en el periodo x 100

9. MARCO LEGAL Y DIRECTRICES RELACIONAS CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- . Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- . Ley 324 de 1996, por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda y los conceptos primordiales del limitado auditivo.
- . Ley 631 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones
- . Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- . Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- . Ley 982 de 2005, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas y se dictan otras disposiciones.
- . Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- . Ley 1275 de 2009, por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
- . Ley 1306 de 2009, por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.
- . Ley 1287 de 2009, por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997, (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.)
- . 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 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 se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- . Ley 1680 de 2013, 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.
- . Metodología del Lenguaje Claro del DNP
- . Ley 1581 de 2012 -Ley de Habeas Data
- . Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- . Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- . Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- . Decreto 1116 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- . Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés- DNP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Función Pública
- . NTC 4139. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.
- . NTC 4142. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de ceguera y baja visión.
- . NTC 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicios al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.