



# PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## OBJETIVO

Garantizar los derechos de atención a los grupos de interés y de valor de la Entidad, a través de un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno con el fin de satisfacer y mejorar sus necesidades y calidad de vida.

## ALCANCE

Inicia con los protocolos para canales presenciales y finaliza con protocolos de servicio para canal virtual.

## DEFINICIONES

### Canal Presencial

La interacción entre el usuario y la Entidad, en los puntos de atención físicos.

### Canal Telefónico

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que entre otros, ofrece la Entidad; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros.

### Canal Virtual

Es el canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para ofrecer trámites y servicios en línea.

### Discapacidad

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

#### Discapacidad Auditiva

Es la carencia, disminución o deficiencia de oír.

#### Discapacidad Visual

Es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera, total y la baja visión.

#### Discapacidad Sensorial

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos.

#### Discapacidad Física

Se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o las piernas.

#### Discapacidad Cognitiva

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.

#### LGBTI

Agrupar a las personas con orientaciones sexuales diferentes (Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales).

#### Etnia

Grupo social, comunidad de personas, que comparten diversas características y rasgos como: lengua, cultura, raza, religión, música, indumentaria, ritos y fiestas, música, entre otros.

# **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN FONCEP**

## **Introducción**

El Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP en cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía busca garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida (Decreto 197 del 22 de mayo de 2014).

Así mismo, define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración y establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites y servicios.

Por lo anterior, el servicio al ciudadano en Bogotá y por lo tanto en el FONCEP se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

En consideración a que la interacción con la ciudadanía tiene sus características propias según el canal por medio del cual se realice el contacto con el ciudadano, es importante establecer los respectivos protocolos que se utilizarán en la Entidad, los cuales toman como base las Normativas existente a nivel distrital.

Con la aplicación de estos protocolos, se busca garantizar un servicio eficiente y oportuno, con la calidad y respeto que merecen; al tiempo que busca estandarizarlos en todos los canales de atención.

## I. PROTOCOLOS PARA CANALES PRESENCIALES

Están dirigidos a los funcionarios y/o contratistas que realicen actividades de atención presencial, cualquiera que sea el cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido que para la ciudadanía, representa el contacto directo con FONCEP. En la Entidad los canales de interacción presenciales son:

	 Canales de Atención	 Ubicación	 Horario de Atención
 Canales Presenciales	Sede Principal	Carrera 6 # 14 - 98 Piso 2 Edificio Condominio Parque Santander	Días hábiles de Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua
	Sede CADE	Carrera 30 # 25 - 90, Módulo 38	Días hábiles de Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Es importante hacer sentir bien al ciudadano y para lograr este propósito se seguirán los siguientes parámetros:

- **Horario:** Cumplir estrictamente el horario de trabajo para lo cual se debe presentar, en el punto de atención 10 minutos antes de iniciar la jornada laboral, para prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo, sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Expresión facial:** la expresión facial es relevante, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **Voz y Lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible.
- **Postura:** Mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.
- **Dotación:** Conocer la dotación de las instalaciones, ubicación e identificación de módulos, ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado, entre otros. De igual forma, estar enterados de los procedimientos para atención de emergencias.
- **Imagen:** Adoptar la imagen corporativa usando el uniforme asignado y el carnet institucional.

## PROTOCOLO BASICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

1. Hacer contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.
2. Saludar de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero, usando la expresión **“en qué le puedo servir”**.
3. Brindar una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto,
  - a. Identifique el objeto de la visita.
  - b. Verifique el cumplimiento de los requisitos si es el caso.
4. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
5. Trabajar para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.
6. Demostrar entusiasmo y cordialidad.
7. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
8. Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y de calidad.
9. Finalizar el servicio expresando una despedida cordial, usando la expresión **“hay algo más en que le pueda servir”**.

Tenga en cuenta los siguientes ítems para aplicar con el protocolo básico:

- Entre el numeral 2 y 3: Preguntar al ciudadano el nombre y usarlo para dirigirse por lo menos una vez durante la atención, anteponiendo **“señor” o “señora”**.
- Hacerle saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: **“Entiendo que usted requiere...”**
- Tener en cuenta que **en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano** o ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas de su parte como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responder las preguntas del ciudadano y brindar toda la información que requiera de forma clara y precisa sin tecnicismos en lo posible.
- Si la solicitud no puede ser resuelta por FONCEP, explicar ampliamente porqué debe dirigirse a otra entidad orientando al ciudadano de la manera más precisa.
- Si el sitio no está ubicado cerca al FONCEP, escribir en un papel la dirección de la Entidad a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar al ciudadano la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
- Al finalizar el servicio, confirmar con el ciudadano si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informarle sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario, entregar información escrita para garantizar total transferencia de información.

## **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE PREFERENCIAL**

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, que establece: “Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”, se define brindar atención prioritaria y con prelación mediante la asignación de turnos sobre los demás ciudadanos para lo cual se seguirán los siguientes tips:

Para atender adultos mayores y mujeres embarazadas:

- Cuando ingresen a la sala de espera se deben situar en áreas destinadas para su atención.
- Atender por orden de llegada.
- Es importante tener en cuenta factores actitudinales, de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, mamita etc., ni expresiones paternalistas o maternalistas.

## **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD**

Tenga en cuenta las siguientes generalidades:

- La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que reciba atención con prioridad.
- Identificarse y preguntarle a la persona qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y pregúntele si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- En el módulo de atención u oficina, establecer contacto y ofrecer ayuda si es necesario.
- Nunca utilizar términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

- Si la persona está acompañada y requiere hacerle una pregunta, preguntarle directamente, para evitar hacerle sentir excluida de la atención.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- Tener actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

### **a. Discapacidad Auditiva**

Es la carencia, disminución o deficiencia de oír. Por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Identificar si puede establecer comunicación escrita.
- Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna información, puede acudir a indicaciones visuales.
- Mientras esté conversando, mantener siempre el contacto visual.
- Hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si el ciudadano le pide que hable con más volumen, seguir su instrucción pero no subir mucho su tono de voz, puede creer que lo están gritando.
- Evitar gritar, porque aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Evitar sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tener en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evitar dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

### **b. Discapacidad Visual**

Es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos 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 más frecuentemente los ciudadanos con ceguera encuentran, son las de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Al realizar contacto, prestar atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.
- El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega para que el ciudadano atienda al llamado del mismo.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tomar con suavidad la mano y ubicarla en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario darle las indicaciones con precisión para que le permita ubicarse geográficamente en el espacio, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
- Ser claro respecto de las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano. Evitar frases como: “allá”, “por aquí” o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Para indicar dónde está una silla, ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, caminar al lado opuesto de él, describir el lugar.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- Si debe leerle un documento, hacerlo despacio y con claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se lo pida expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tomar su mano y llevarla hasta el punto donde debe hacerlo.
- Utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

### **c. Discapacidad Sensorial**

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto al momento de atender un ciudadano, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, para captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

### **d. Discapacidad Física**

La discapacidad física, se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o las piernas. Por consiguiente, tenga en cuenta:

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, situarse 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.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayudarle si ha de transportar objetos.
- Nunca se apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.

- No tocar ni cambiarle de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Facilitar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, caminar despacio e ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Al llegar al destino, ubicar la silla en sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- Para bajar escaleras ubicar la silla de frente e inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras se debe ubicar de espalda a la escalera, inclinar la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si es necesario realizar una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas debe ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultad para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

### **e. Discapacidad Cognitiva**

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para atender un ciudadano con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- Escuchar con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprender que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hablar sencilla y naturalmente. Utilizar lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- Brindar información de forma visual. Evitar lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que la persona comprendió la información suministrada.

- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

#### **f. Personas de Talla Baja**

Se define como el 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, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adaptar la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verificar que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tener en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acariciar a una persona de baja estatura en la cabeza.
- Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.

### **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

De acuerdo con el documento “**Los lineamientos Distritales para la aplicación de enfoques diferenciales**” de Diciembre de 2013, “El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar”; por lo anterior, se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

- Víctimas del conflicto armado
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI
- Étnico

## **a. Protocolo General de Atención para Víctimas**

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor.

De otra parte, en el marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Cabe aclarar, que en Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de Atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No inferir sobre situaciones descritas por la víctima.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.

- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- No interrumpir a la víctima mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- No presionar a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.
- Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recordar que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tener presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Ser consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

#### **b. Protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI**

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.

Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género

diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

A continuación se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como “Ciudadano “o “usuario” se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo. “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

### **c. Protocolo de Atención a Etnias**

El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.



## II. PROTOCOLO DE SERVICIO PARA EL CANAL TELEFÓNICO

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para entregarles información sobre los trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que entre otros, ofrece el FONCEP; además recibe solicitudes de información, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, entre otros.



Las pautas básicas de comportamiento al teléfono son y deben ser generales y por eso los servidores y servidoras de atención a la ciudadanía del Canal Telefónico, deben tener en cuenta las siguientes:

### PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Actitud de servicio:** Es la disposición que muestra el funcionario hacia las diferentes situaciones expuestas por la ciudadanía, evitando la crítica mediante comentarios con relación a lo proferido por el ciudadano o ciudadana.
- **Intensidad de voz:** Es la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano, es decir que si la voz es demasiado fuerte podría mostrar agresividad y en caso contrario, el mensaje que se transmite podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- Evitar emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada: Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc.
- De ser necesario, utilizar el MUTE y si el ciudadano, brinde el guion establecido solicitando disculpas, por ejemplo: “qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que...”
- **Transmitir la información al ritmo del ciudadano:** Es la velocidad con la que se brinda la información; es importante determinar cuándo se deberá ser de manera rápida o lenta, según la capacidad de comprensión del ciudadano.

- **Vocalización adecuada:** Es la pronunciación clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Sustentar la información brindada:** Es la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que se dan al ciudadano en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, con un vocabulario claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Utilizar frases de etiqueta telefónica:** Es la forma en cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano. Por ejemplo, “por favor”, si se responde a alguna pregunta, utilice la frase “sí señor” o “si señora”. Estas frases deben utilizar al menos una vez durante la llamada, siempre y cuando se requiera.
- **Utilizar los guiones establecidos:** Es el uso correcto de las instrucciones para atender una llamada en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico, por ejemplo “Bienvenido a FONCEP habla con (indique el nombre del ASESOR) ¿en qué le puedo servir?”....
- **Escuchar activamente al ciudadano:** Es la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada. Se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados o interrumpir mientras el ciudadano expone su situación.

Si lo que manifiesta el ciudadano es intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, si se debe interrumpir de manera cortés y amable.

- **Transmitir seguridad al ciudadano:** Es la forma como se suministra la información, sin titubeos y silencios porque da la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas.
- **Controlar la llamada:** Es la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma; es decir brindar la información necesaria según la solicitud, para evitar así ser abordado con preguntas redundantes o repetitivas, al tiempo que es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
- **Tiempo apropiado para atender la llamada:** Para obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía se deben evitar estas situaciones:
  - ❖ No retomar la llamada una vez se ha ubicado la información, dilatando el tiempo normal de la llamada.
  - ❖ Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos y dilatando el tiempo normal de la llamada.
  - ❖ Suministrar menos información a la del motivo de la consulta o evitar suministrar datos complementarios para disminuir el tiempo normal de la llamada.

- ❖ Transferir la llamada de manera errónea.

**Personalizar la llamada:** Este concepto se relaciona con el uso que los servidores y servidoras hacen del nombre de ciudadano o ciudadana durante la llamada, el cual es necesario aplicarlo una vez como mínimo, la utilización tampoco debe ser en extremo.

**Realizar filtros adecuados:** Es fundamental realizar preguntas para definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente realizar la búsqueda de información.

**No colgar la llamada:** Colgar la llamada que ingresa a FONCEP o dejar de contestar son comportamientos que se deben evitar, teniendo en cuenta que generan una imagen negativa del servicio telefónico.

**Ocupación del canal adecuadamente:** Se debe utilizar el canal telefónico para responder llamadas de la ciudadanía y no para realizar o recibir llamadas personales; durante los tiempos de espera.

**Tratar de manera respetuosa al ciudadano:** Nunca utilizar lenguaje agresivo durante la llamada.

**Confirmar la información suministrada:** Se e debe verificar que la información transmitida a la ciudadanía sea comprendida claramente para evitar que llame nuevamente.

**Finalizar la llamada con el guion de despedida establecido por FONCEP:** Es el uso correcto del guion de despedida para el canal telefónico establecido por FONCEP, por ejemplo: ***“Gracias por comunicarse al FONCEP, recuerde que habló con (nombre del ASESOR)..”***

### III. PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL CANAL VIRTUAL

Es el canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para ofrecer trámites y servicios en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilite a la ciudadanía, la interacción con el FONCEP desde cualquier lugar, integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.

Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación más dinámica. Los medios virtuales que se han puesto a disposición de la ciudadanía en FONCEP son los siguientes:

**Canales de Atención**

**Ubicación**

**Horario de Atención**

**Canales Virtuales**

Sitio Web	<a href="http://www.foncep.gov.co">www.foncep.gov.co</a>
Correo Electrónico	<a href="mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co">servicioalciudadano@foncep.gov.co</a>
Sistemas Distritales de Quejas y Soluciones SDQS	<a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>

En permanente

Días hábiles de Lunes a Viernes  
7:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Jornada continua

**Redes Sociales**

- Twitter: @Foncep
- Facebook: @FONCEPBOGOTA
- Linkedin: Fondo de prestaciones, Cesantías y Pensiones - FONCEP

El Decreto 2693 de 2012 ordena que sean habilitados espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía, tales como redes sociales las cuales están establecidas por las directrices de gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

### PAUTAS GENERALES DE LA ATENCIÓN VIRTUAL

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todas las ventanas debe aparecer el logo FONCEP y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las características de fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

- Procurar el uso de pestañas dentro de una misma página y así evitar contenidos extensos, optimizando la información a través de opciones o menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- Utilizar un lenguaje puntual, sencillo y concreto, y respetando las normas de ortografía.
- La web es un medio interactivo, por tanto, es importante evitar sus caídas y para ello su mantenimiento se debe programar en momentos de menor visita y la información debe estar actualizada.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas y buen nivel de escritura.
- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia

### **Protocolo de atención en el Correo Electrónico**

El responsable de utilizar las cuentas de correo corporativas de contacto con la ciudadanía no debe permitir que terceros accedan a ella y por lo tanto no se debe utilizar para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad, al tiempo que seguir las siguientes pautas de uso:

- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- En lo posible, no imprimir los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y hacerlo desde esa misma cuenta sin utilizar correos personales.
- Analizar si la solicitud compete al FONCEP; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar al ciudadano.
- Radicar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), si corresponde a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio de otra entidad.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de **“asunto”**.
- En el campo **“para”** designar al 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.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- Iniciar 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 lenguaje impersonal, ser conciso, 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, en texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hace en caso estrictamente necesario.
- Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios, es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, se debe analizar el tamaño del adjunto, porque si es un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Asegurar que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. **Utilizar siempre las plantillas de firma establecidas por FONCEP.**
- Revisar el mensaje antes de hacer clic en “enviar” para evitar cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.

### **Protocolo de atención en las Redes sociales**

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores tales como individuos u organizaciones, que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.).

- El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé, por lo tanto, se informará el plazo mínimo y máximo para responder a la solicitud y se dará tiempo suficiente para cumplir.

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Sugerir otros canales como la página web (por ejemplo las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, no se seguirán a los usuarios.
- Reservar la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publicar su información personal.
- Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunicar al jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano e infórmele cuándo recibirá la respuesta.
- En twitter se manejan los mensajes más cortos. 140 caracteres.
- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta así como la ortografía es trascendental.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>TANIA FERNANDA ALFONSO MARTÍNEZ</b> Contratista Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	<b>Metodológica OAP</b>	<b>DIANA CRISTINA ORJUELA BAHAMÓN</b> Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
	<b>ALEJANDRA PAOLA SUÁREZ FRANCO</b>	
	<b>Contratista OAP</b>	