



**Culturas**



# **PAUTAS PARA LA ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

**Contenido:**

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. CONDICIONES QUE DEFINEN NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**
- 5. DEFINICIONES QUE ENMARCAN EL SERVICIO**
- 6. ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN**
- 7. PAUTAS BÁSICAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA**
- 8. CANALES DE ATENCIÓN**
- 9. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE UN CANAL PRESENCIAL**
  - 9.1 Pautas de atención inicial del Grupo de Servicio al Ciudadano**
  - 9.2 Pautas de atención para el equipo de guardas de seguridad**
  - 9.3 Pautas para la atención en recepción**
  - 9.4 Pautas para de atención preferencial**
- 10. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO**
- 11. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CANALES VIRTUALES**
- 12. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL CORRESPONDENCIA ESCRITA**
- 13. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DEBERES DE LAS AUTORIDADES**



## **1. PRESENTACIÓN**

Brindar un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía atendiendo sus necesidades y requerimientos es uno de los deberes centrales de nuestra entidad, por esto nos permitimos presentar esta guía los lineamientos para fortalecer la comunicación y la interacción con nuestros grupos de interés.

Este documento que busca dar pautas para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, partiendo de una cultura de servicio basada en criterios de transparencia, eficacia e integridad. Se espera, que este guía contribuya a mejorar la manera de interactuar con nuestros usuarios, beneficiarios o grupos de interés, confirmando que el servir a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestra gestión.

## **2. OBJETIVO**

Definir lineamientos generales de la atención de canales de servicio dispuestos para la interacción de los ciudadanos con el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

## **3. ALCANCE**

Las pautas descritas aplican para todos los servidores, colaboradores o contratistas que realicen actividades de relacionamiento con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención del Ministerio de las Culturas.



## 4. CONDICIONES QUE DEFINEN NUESTRO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

- + **Atención y enfoque diferencial:** acciones y estrategias que reconocen y valoran las diferencias, capacidades, vulnerabilidades y riesgos de distintos grupos sociales, incluyendo acciones en servicio que garanticen la atención preferencial de estos grupos poblacionales vulnerables y previstos en ley.
  - + **Enfoque de género\*:** el enfoque de género en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes (Mincultura) se centra en la inclusión de los derechos de las mujeres y el enfoque de género en la cultura, con el objetivo de facilitar el acceso a los derechos culturales de las mujeres.
  - + **Enfoque de derechos:** este enfoque se dirige a definir acciones de servicio y gestión que garanticen el acceso a los derechos de la ciudadanía, en el marco de las competencias institucionales.
  - + **Reconocimiento de la diversidad cultural y natural\*\*** en cumplimiento de los derechos culturales.
- 
- *Colectiva de Género-Ministerio de las Culturas-2024.*
  - *Plan Nacional de Cultura -2024-2038*

## 5. DEFINICIONES QUE ENMARCAN EL SERVICIO.

- + **Discapacidad:** concepto que comprende y define condiciones de personas con capacidades diferentes, en cuanto a su relacionamiento con el entorno; algunos tipos de discapacidad son:
  - Auditiva: corresponde a la pérdida o disminución en audición.
  - Cognitiva: capacidad diferente en el funcionamiento intelectual, en cuanto al razonamiento, la solución de problemas, pensamiento abstracto y planificación.
  - Enanismo o talla baja: condición del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
  - Física o Motora: se refieren a una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de las extremidades.
  - Mental: condición bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
  - Sordoceguera: condición que combina disminución visual y auditiva.
  - Visual: se refiere a la pérdida o disminución de la visión.
- + **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas
- + **Lenguaje Claro:** estrategia dirigida a facilitar el acceso efectivo de la población tanto a la información pública como a los trámites y servicios prestados por las entidades públicas, promoviendo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

- + **Canales de servicio:** son los mecanismos a través de los cuales se da el relacionamiento con la ciudadanía en el marco de solicitudes de información y requerimientos ciudadanos.
- + **Protocolo de servicio:** guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de los servidores frente a las personas, con el fin de lograr un mejor manejo y mayor efectividad en el relacionamiento con la ciudadanía que acude al Ministerio de las Culturas.
- + **Queja:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.
- + **Reclamo:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- + **Redes Sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, y otros contenidos, en línea y en tiempo real.
- + **Solicitud de Información:** es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Cultura con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

## 6. ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes está comprometido con la satisfacción de nuestros usuarios y beneficiarios, prestando servicios de calidad que se surgen de una gestión integral, transparente, ética, sin discriminaciones y pensada en la garantía de derechos culturales.

Un servicio de calidad debe cumplir con los siguientes atributos relacionados con la expectativa que tiene la ciudadanía frente al relacionamiento que espera de nuestra entidad:

- **Respetuoso:** las personas esperan ser reconocidas y valoradas sin que se desconozcan diferencias y diversidad.
- **Confiable:** que sea conforme con lo previsto en las normas y con resultados eficaces.
- **Empático:** atención donde los servidores se ponen en el lugar de las personas.
- **Incluyente:** un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin excepción.
- **Efectivo:** debe resolver lo solicitado por los usuarios.
- **No discriminatorio:** nuestro relacionamiento debe estar libre de expresiones discriminatorias por género, etnia, preferencia sexual, religiosa, condición social.
- **Claro:** el relacionamiento debe darse en un lenguaje sencillo y comprensible que garantice la transparencia de nuestra gestión.

## 7. PAUTAS BÁSICAS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Existen unas reglas mínimas a tener en cuenta para comunicarnos con otra persona, ya sea de manera presencial, virtual, telefónica o escrita.

- + Escuche atentamente y evite interrumpirlo mientras habla, tome con total seriedad los comentarios que reciba.
- + Póngase en el lugar del otro e intente comprender sus necesidades asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que el ciudadano desea manifestar.
- + Cuide el tono de voz, acoja las recomendaciones como una contribución importante para el mejoramiento de la gestión y del servicio.
- + No utilice expresiones sexistas o que evidencien discriminación de género o que no reconozcan la identidad de género de nuestros usuarios.
- + Utilice siempre un lenguaje claro y sencillo para el interlocutor.
- + No utilice términos como “Mi amor”, “Corazón”, “veci” etc.
- + Utilice un lenguaje respetuoso, claro y sencillo. Frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas. Es importante evitar el uso de términos técnicos o legales.
- + Brinde alternativas de solución y comprométase únicamente con lo que pueda cumplir.



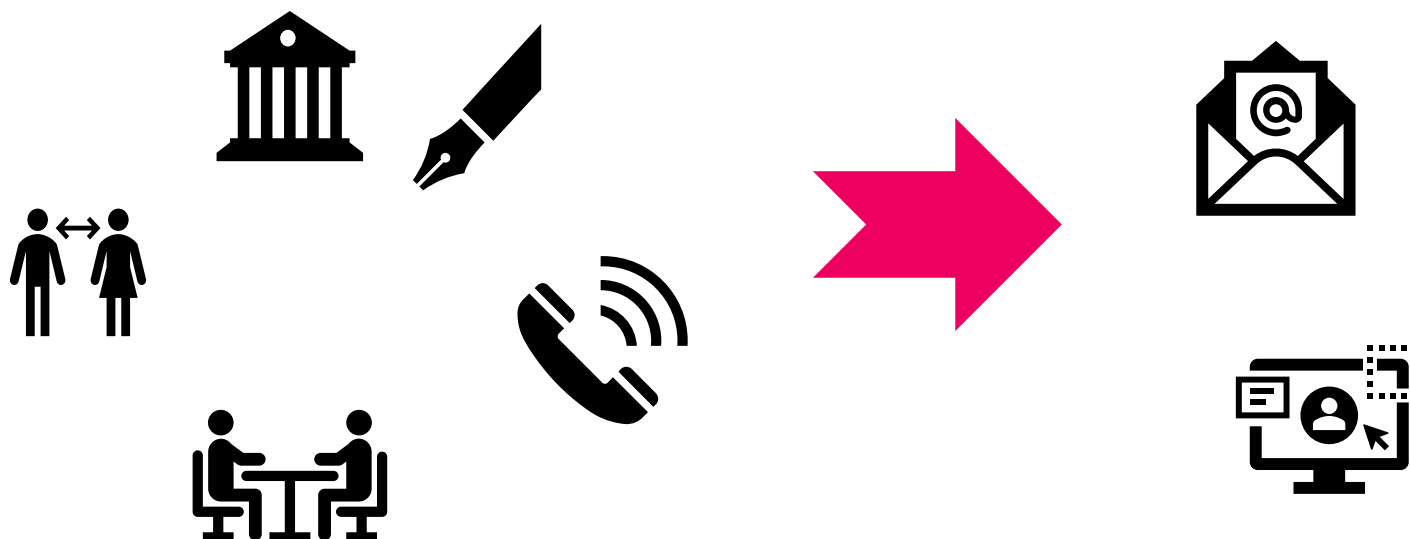
- + Evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- + Cuide su presentación del personal en cuanto a condiciones de aseo y pertinencia de los atuendos según la ocasión y el contexto.
- + Asegúrese que las personas entendieron la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- + Cuando se niegue una solicitud, fundaméntela con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible de alternativas que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden aportar a la solución, así se demuestra que es importante y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- + Cuando se presenten ciudadanos inconformes o enojados ya sea por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, se recomienda mantener una actitud calmada, amigable y mirar al ciudadano a los ojos. No mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos o postura corporal y puede usar frases como “lo comprendo”, “entiendo su enojo” o “mi intención es servirle”, estas demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- + Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente y no entable una discusión con él, evite calificar su estado de ánimo o pedirle que se calme. No tome la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- + Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## 8. CANALES DE ATENCIÓN

Cómo interactúa la ciudadanía con el Ministerio?

El Ministerio de las Culturas dispone diferentes canales, por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios o información de la Entidad. estos son de modalidad:

- ❖ Presencial
- ❖ Telefónico
- ❖ Virtual



## 8. CANALES DE ATENCIÓN



Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
<b>Presencial</b>	Oficina de Atención al Ciudadano y buzón de sugerencias	Calle 8 #8a-31 Casa Abadía	Atención de solicitudes de información en asuntos que competen al Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Recepción de Correspondencia	Calle 8 #8a-31 Casa Abadía	Recepción y registro de comunicaciones escritas y paquetes para la entidad.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
<b>Telefónico</b>	Línea gratuita nacional	018000938081	Canal de atención telefónica para solicitud de información, consultas, interponer las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea fija Bogotá	601- 342 4100		



## 8. CANALES DE ATENCIÓN



Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Virtual	Aplicativo en línea PQRS	<a href="http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx">http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx</a>	Formulario para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y se brinda respuesta por este mismo medio	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por estos medios se gestionan durante los días hábiles.
	Radicación electrónica a través de correo	<a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a>		
	Registro de denuncias	<a href="mailto:soytransparente@mincultura.gov.co">soytransparente@mincultura.gov.co</a>		
	X	@Mincultura <a href="https://twitter.com/mincultura">https://twitter.com/mincultura</a>	Divulgar información de interés general para la ciudadanía	Permanente
	Instagram	@Mincultura		
	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/mincultura">http://www.facebook.com/mincultura</a>	Recibir solicitudes de información.	
	Youtube	<a href="http://www.youtube.com/Mincultura">http://www.youtube.com/Mincultura</a>		

## 9. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE UN CANAL PRESENCIAL

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a las instalaciones del Ministerio, para realizar algún trámite, solicitar información sobre algunos de los servicios, realizar una queja o reclamación entre otras.

Con el fin de brindar una atención de calidad, el servidor o colaborador debe tener en cuenta lo siguiente:

- + **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.
- + **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, hablar por celular, chatear indisponen al ciudadano, y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- + **La expresividad en el rostro:** la expresión fácil es relevante, al mirar al ciudadano a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- + **Atención incluyente, diferencial pero no discriminatoria:** cada persona tiene requerimientos, características y condiciones diferentes, algunas de estas requieren un abordaje que implica el un trato diferencial de acuerdo con sus necesidades y/o prioridades de vulnerabilidad, para así no incurrir en revictimización o no reconocimiento de derechos.

- + **La voz y el 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 la información sea comprensible.
- + **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- + **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- + En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.
- + Todos los servidores del Ministerio de las Culturas deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

## 9.1 Pautas de atención inicial del Grupo de Servicio al Ciudadano

Este grupo de servidores encargados de atender en primera instancia a la ciudadanía, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- + Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- + Dar información sobre la prestación del servicio o trámite: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera y los pasos a seguir, evita que los ciudadanos se indispongan al tener claro los términos establecidos para recibir respuesta de su requerimiento.
- + Comunicar claramente la totalidad de requisitos para la atención en caso de requerirlo: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- + Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- + Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- + Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio a través de la encuesta definida para tal fin.
- + Orientar y acompañar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

## **9.2 Pautas de atención para el equipo de guardas de seguridad**

El equipo de seguridad debe:

- + Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruir el paso.
- + Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- + Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- + Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- + Si se requiere revisar maletines o paquetes, debe 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 Entidad.
- + Indicar que si tiene algún computador, tableta o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- + No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, “veci”entre otros.



### 9.3 Pautas para la atención en Recepción

- + Saludar amablemente diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”, ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?....
- + Tener disponible el directorio interno.
- + Reconocer e identificar las competencias generales de la entidad y de las áreas para así tener mayor claridad al momento de recibir a los ciudadanos que visitan el Ministerio.
- + Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo va a atender.
- + Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al Ministerio.
- + Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de personas y el registro de computadores, tableta o elementos similares.
- + Orientar o acompañar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.
- + Articularse con el Grupo de Servicio al Ciudadano en caso de desconocer el destino del visitante.

## 9.4 Pautas para de atención preferencial

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

**Adultos mayores, mujeres vulneradas, embarazadas y comunidades étnicas:** Una vez llegan a la oficina de Servicio al Ciudadano, debe orientar a cada persona de acuerdo con su necesidades y requerimientos a la dependencia encargada.

Aplique **el Protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género y/o actos de discriminación en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.**

**Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud un tratamiento reservado.
- En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que el niño o adolescente.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos.
- Utilice un lenguaje claro acorde con cada edad.

## **Personas en situación de vulnerabilidad**

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

- \* Escuche atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- \* Dignifique a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

## **Grupos étnicos**

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

- \* Identifique si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español o artículess con la Dirección de poblaciones.
- \* Disponga del canal dispuesto para recibir la solicitud en su Lengua Nativa.

**Relacionamiento con personas en condición de discapacidad:** es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

- + Conozca las diferentes condiciones de discapacidad.
- + No trate a las personas con alguna discapacidad con actitud asistencialista el trato debe ser prioritario pero igualitario, considerando sus capacidades diferentes.
- + Mire al ciudadano con naturalidad y no haga comentarios imprudentes.
- + Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- + No suponga, es mejor darle tiempo suficiente a la persona para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espere a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- + Verifique siempre que la información dada ha sido comprendida; solicite retroalimentación y de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.

## TENGA EN CUENTA

- + Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- + Aborde de manera natural el relacionamiento.
- + Recuerde que las personas sordas hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- + Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- + La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva.
- + Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.

### *Terminología apropiada:*

Expresiones Incorrectas	Expresiones Correctas
Discapacitado	Persona con Discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona ciega - Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo - Mudo - Sordomudo	Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Inválido - Minusválido	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida



## **Pautas para el relacionamiento con personas con discapacidad auditiva:**

- + Hable de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- + Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante
- + Evite taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- + No gesticule de manera exagerada para comunicarse.
- + Debido a que la información visual tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- + Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si le es posible que lo escriba. No aparente haber entendido.
- + Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas ya que el español escrito es su segunda lengua.

**El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono: <http://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>**

## **Pautas para el relacionamiento con personas discapacidad visual:**

- + No hale a la persona de la ropa, ni del brazo.
- + Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato”, “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” o a su derecha está el bolígrafo”, con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- + Puede usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- + Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- + Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con Discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- + Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

**Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión, el Ministerio de Cultura cuenta en los equipos de atención al público con el Software, lectores de pantalla JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access) magnificadores de pantalla.**

### **Atención a personas con sordoceguera:**

- + Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- + De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.

### **Atención a personas con discapacidad física o motora:**

- + No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- + Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.

### **Atención a personas con discapacidad cognitiva:**

- + Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- + Comprenda que la persona puede tardar más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- + Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- + Confirme que la información dada ha sido comprendida y tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.



## 10. PAUTAS DE ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

Es el canal a través del cual la ciudadanía puede formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano o cualquier dependencia del Ministerio. En aras de brindar una atención con calidad, tenga en cuenta:

- + Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida por el teléfono.
- + Mantenga una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- + Si no se cuenta con diadema, sostenga el teléfono 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.
- + Conozca todas las funciones del teléfono.
- + Disponga de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- + Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- + Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- + **El lenguaje y vocalización:** preste atención a la elección de palabras, pronuncie claramente y respire 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 ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- + Salude al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes, habla (diga su nombre), ¿En qué le puedo servir? Al finalizar la atención Despídase amablemente, llamándolo por su nombre.
- + Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido.
- + **Si debe dejar la llamada en espera,** explique al ciudadano por qué debe dejar la llamada en espera, y estime el tiempo aproximado de espera. Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- + **Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata** explique la razón de la demora, informe cuando recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- + **Al finalizar la llamada** verifique con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir, retroalimente con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente, despídase amablemente llamándolo por su nombre y permita al ciudadano colgar primero.
- + Si se tomó un mensaje para otro servidor, infórmele y compruebe si la llamada fue devuelta. Recuerde que el contacto inicial es siempre la cara de nuestra entidad.

## 11. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CANALES VIRTUALES

**Aplicativo en línea PQRSD:** sistema por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, es una herramienta que puede ser utilizada por la ciudadanía en general. Las indicaciones de iuso se definen en el procedimiento P-GAC-008 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS \_20210723

**Correo electrónico:** [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Aplique lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.

Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, permite divulgar información de interés general para la ciudadanía en general. Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes, ya que en ocasiones requieren respuesta.

## 12. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL CORRESPONDENCIA ESCRITA

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas en la ventanilla de Correspondencia, ubicada en Casa Abadía Calle 8 No. 8-26, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua.

Para la atención por el Grupo Gestión Documental se recomienda:

- + Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- + Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro, la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- + Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”.
- + Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

### **13. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DEBERES DE LAS AUTORIDADES**

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, para de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 (artículo 7) y sus modificaciones registradas en la Ley 2080 DE 2021, se compromete a vigilar que el trato a sus usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

**ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

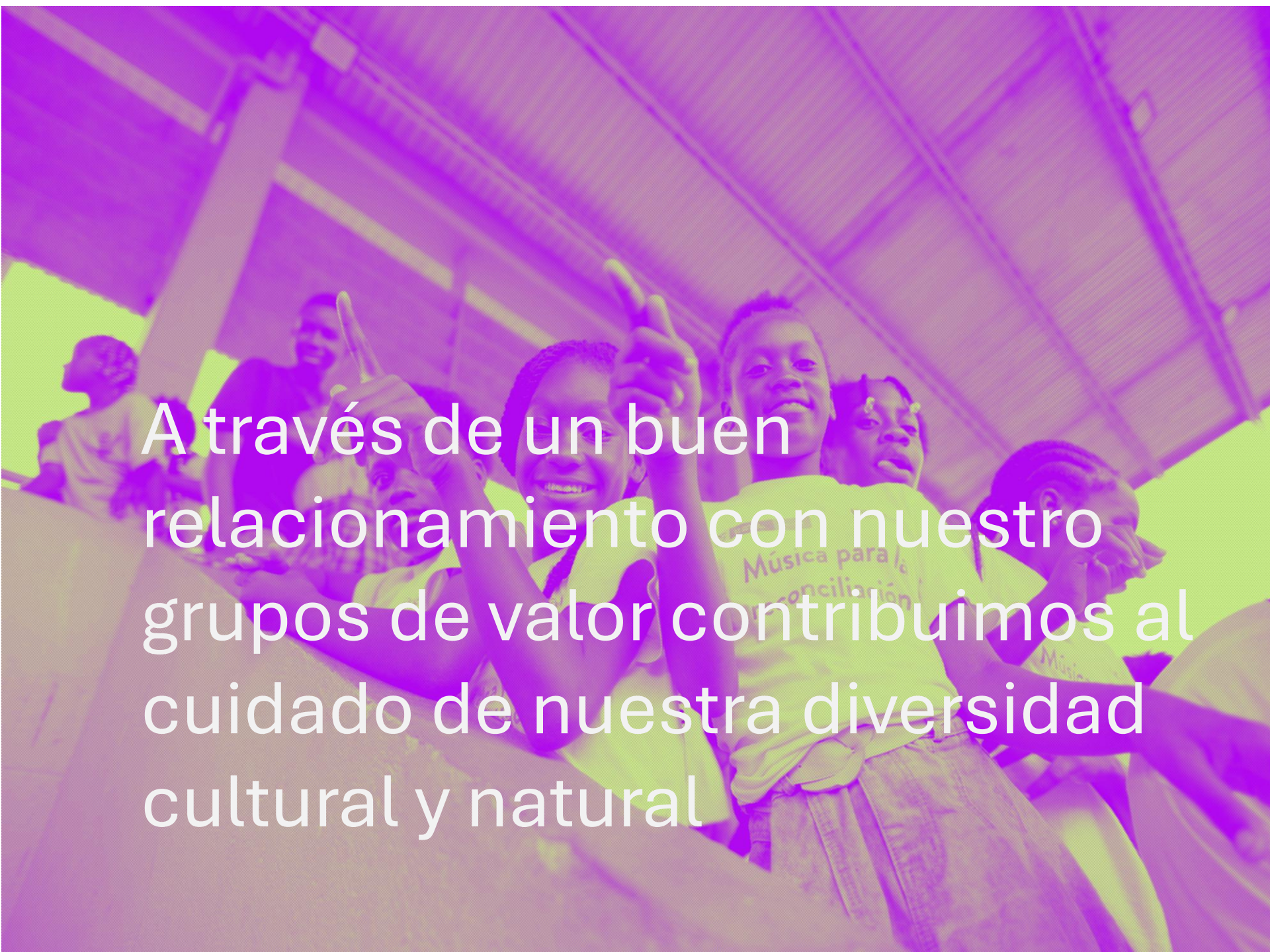
- + Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- + Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
- + A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- + Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- + Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

- + Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- + Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- + Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- + Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- + Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- + Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- + A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

## **14. DEBERES DE LAS AUTORIDADES**

- + Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- + Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- + Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- + Tramitar las solicitudes que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- + Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- + Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- + Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.





A través de un buen  
relacionamiento con nuestro  
grupos de valor contribuimos al  
cuidado de nuestra diversidad  
cultural y natural