



SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.

Código: MA-PAC-M01

PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 2

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: 15/06/2021

Pág. 1 de 58



# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE .....	5
3. NORMATIVIDAD.....	5
4. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	7
5. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	10
7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y COLABORADORES.....	10
8. CONSIDERACIONES GENERALES PARA COMUNICACIÓN Y BUEN SERVICIO DE TEVEANDINA LTDA.....	13
9. CANALES DE COMUNICACIÓN DE TEVEANDINA LTDA. ....	14
10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN .....	17
10.1. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA PRESENCIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA FÍSICA .....	17
10.1.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL VERBAL .....	18
10.1.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ALTERADAS .....	18
10.1.1.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA.....	19
10.1.1.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL .....	19
10.1.1.3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS DE BRAZOS .....	20
10.1.1.3.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ..	20
10.1.1.3.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS DE TALLA BAJA .....	21
10.1.1.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL .....	22
10.1.1.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD .....	22
10.1.1.4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA POBLACIÓN LGBTIQ.....	23

10.1.1.4.3.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA GRUPOS ÉTNICOS .....	24
10.1.1.4.4.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD .....	25
10.1.1.4.4.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL .....	26
10.1.1.4.4.2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA .....	27
10.1.1.4.4.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA. ....	28
10.1.1.4.4.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS Y/O HIPOACÚSICAS .....	28
10.1.2.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ESCRITA Y/O CORRESPONDENCIA FÍSICA.....	30
10.2.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	34
10.3.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL .....	38
10.3.1.	VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL .....	39
10.3.2.	SITIO WEB.....	42
10.3.3.	REDES SOCIALES .....	46
11.	DEFENSOR DEL TELEVIDENTE – PROGRAMA “TOMA EL CONTROL” .....	50
12.	GESTIÓN DE LAS PQRSD EN TEVEANDINA LTDA.....	51
12.1.	TIPOLOGÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA LAS PQRSD.....	52
12.2.	CANALES DE ATENCIÓN.....	53
12.3.	TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD.....	54
13.	NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO .....	56
14.	BIBLIOGRAFÍA.....	57
15.	CONTROL DE CAMBIOS .....	58
16.	CONTROL DE APROBACIÓN.....	58



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 4 de 58</b>

## INTRODUCCIÓN

Teveandina Ltda., con la finalidad de brindar un trato amable, respetuoso, digno, claro, oportuno y por igualdad a los ciudadanos, en cumplimiento de sus derechos constitucionales, por medio del presente manual establece los criterios y lineamientos para la prestación de servicios de la entidad, que permiten a sus colaboradores servir como guía para la atención e interacción adecuada con los ciudadanos por sus diferentes medios de comunicación, logrando así promover una formación y cultura de servicio que atiende y satisfaga las expectativas, requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

Dentro de los aspectos contemplados en el presente manual, se encontrarán conceptos generales, orientaciones, protocolos y atributos de buen servicio, que están orientados en fortalecer de una manera transparente, constante y participativa, la relación de Teveandina Ltda., con los ciudadanos.

Así mismo, se brindará información sobre los procesos y procedimientos respecto a la recepción y gestión de las PQRSD en la entidad, como, la identificación de los horarios, canales de atención, tipología y tiempos de respuesta, por medio de los cuales los ciudadanos y televidentes podrán acceder a los servicios y a la programación que ofrece Teveandina Ltda.



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 5 de 58</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los procesos, procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano, que permitan a los colaboradores de Teveandina Ltda., brindar a la ciudadanía una atención clara y oportuna en las PQRSD recibidas en la entidad por sus diferentes medios de atención, lo anterior, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y fortalecer la imagen institucional, para ello, será indispensable el mejoramiento continuo de la entidad de acuerdo con la percepción de los niveles de satisfacción del ciudadano por el servicio prestado.

## 2. ALCANCE

El Manual de Servicio al Ciudadano está dirigido a todos los colaboradores de la entidad, que directa o indirectamente tienen algún tipo de interacción con los ciudadanos, para promover así una cultura de servicio que atienda y satisfaga las necesidades presentadas a través de las PQRSD por la ciudadanía.

Así mismo, orienta a la ciudadanía en las actividades que se desarrollan al interior de la entidad iniciando por la recepción y posterior radicación, reasignación, seguimiento y control para el cierre oportuno de las mismas. Lo anterior, de acuerdo con las disposiciones normativas, los métodos de análisis de los diferentes canales de atención, buscando la adopción de acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.

## 3. NORMATIVIDAD

Las siguientes referencias normativas constituyen en el marco legal del presente manual:

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

	<p><b>Art. 23.</b> “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.</p> <p><b>Art. 74.</b> “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.</p>
<b>LEYES</b>	
<b>Ley 324 de 1996</b>	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”.
<b>Ley 361 de 1997</b>	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”.
<b>Ley 790 de 2002</b>	“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad”.
<b>Ley 982 de 2005</b>	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
<b>Ley 1474 de 2011</b>	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
<b>Ley 1618 de 2013</b>	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	“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”.

<b>Ley 1755 de 2015</b>	"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".
<b>DECRETOS</b>	
<b>Decreto 2369 de 1997</b>	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996".
<b>Decreto 190 de 2003</b>	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 790 de 2002".
<b>Decreto 1538 de 2005</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones".
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	"Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG".
<b>CONPES</b>	
<b>CONPES 3649 de 2010</b>	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
<b>CONPES 3650 de 2010</b>	"Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea."
<b>NTC</b>	
<b>NTC 6047</b>	"Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"

#### 4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Atributos del Servicio:** Son las características o cualidades que tiene un colaborador para prestar el servicio.
- **Canales de Atención:** Son los canales, medios y espacios donde los ciudadanos pueden solicitar servicios, gestionar sus PQRSD y recibir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades.
- **Canal Presencial:** Espacio físico designado a los ciudadanos y servidores donde interactúan en persona para solicitar servicios, gestionar sus PQRSD y recibir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades.

- **Canal Correspondencia:** Medio escrito por el cual, los ciudadanos pueden solicitar servicios, gestionar sus PQRSD y recibir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades.
- **Canal Telefónico:** Canal de comunicación que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil.
- **Discapacidad:** Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona.
- **Sensorial Visual:** Pérdida o disminución de la visión.
- **Sensorial Auditiva:** Pérdida o disminución en audición.
- **Sensorial Sordoceguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **Protocolo de Servicio:** Orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del colaborador frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **Redes Sociales:** Aplicativos 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.
- **PQRSD:** Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho constitucional que tiene todo ciudadano de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas, pueden ser verbales o escritas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de una recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad, que tiene como objeto mejorar la prestación del servicio.
- **Consulta:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 9 de 58</b>

- **Preguntas Frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de la ciudadanía, dentro de un determinado contexto y para un tema particular, las cuales son publicadas en la página Web de la entidad.<sup>1</sup>

## 5. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Conjunto de acciones, actividades, tareas y trámites mediante los cuales se pretende satisfacer las necesidades del usuario, siguiendo un proceso, procedimiento y políticas de atención, de acuerdo el sector (público o privado), población, área geográfica o tratándose de un servicio o producto.<sup>2</sup>

Se entiende por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.<sup>3</sup>

Así mismo, El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.<sup>4</sup>

En consecuencia, es deber de Teveandina Ltda., brindar un servicio a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación adecuado, amable, confiable, claro y oportuno, que permita satisfacer las necesidades y solucionar los requerimientos del servicio prestado, ya sea dentro o fuera de la entidad.

<sup>1</sup> Agencia Nacional de Hidrocarburos (2018). Manual protocolo de atención y servicio al ciudadano, Glosario. Obtenido de: [https://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual\\_de\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano\\_2018\\_Ver\\_2018.pdf](https://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual_de_Atencion_al_Ciudadano_2018_Ver_2018.pdf)

<sup>2</sup> Procuraduría General de la Nación (2016). Manual de atención al ciudadano, Concepto de servicio al ciudadano. Obtenido de: [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/1515\\_Manual\\_Atencion\\_Ciudadano.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/1515_Manual_Atencion_Ciudadano.pdf)

<sup>3</sup> Decreto 197 de (2014). Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." Obtenido de: [http://www.ipes.gov.co/images/informes/normatividad/DECRETO\\_197\\_DEL\\_22\\_DE\\_MAYO\\_DEL\\_2014.pdf](http://www.ipes.gov.co/images/informes/normatividad/DECRETO_197_DEL_22_DE_MAYO_DEL_2014.pdf)

<sup>4</sup> Decreto 2623 de (2009), República de Colombia, SUIN. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Obtenido de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1473989>

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 10 de 58</b>

## 6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Teveandina Ltda., con la finalidad de brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad a la ciudadanía, establece atributos del buen servicio los cuales deben cumplir todos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, a través de su atención por los diferentes canales de comunicación.

- **Confiable:** Prestar un servicio a la ciudadanía que genere seguridad, mediante la entrega de información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios y funciones de la entidad.
- **Amable:** Todos los colaboradores de la entidad deben dirigirse e interactuar con la ciudadanía de una manera gentil y servicial, brindando así una atención respetuosa honesta y sincera, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece.
- **Digno:** El servicio a la ciudadanía tiene como base el trato digno, el cual debe ser acorde a la condición humana, sin ningún tipo de discriminación.
- **Efectivo y de calidad:** Consisten en que el servicio o la información brindada a la ciudadanía sea ágil y coherente de acuerdo con su solicitud, respondiendo así a sus necesidades y expectativas.
- **Empático:** Ponerse en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de valor, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas e inquietudes.
- **Incluyente:** Brindar un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos y demás grupos de valor, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- **Innovador:** Reinventar y actualizar la gestión del servicio que ofrece la entidad a los ciudadanos de acuerdo con sus necesidades, aprovechando las oportunidades y las experiencias.
- **Oportuno:** Que el servicio que ofrece la entidad sea de manera ágil y prestado en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Respetuoso:** Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias y derechos.

## 7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y COLABORADORES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 11 de 58</b>

### Derechos de los ciudadanos:

- 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 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, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 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.

### Deberes de los ciudadanos:

- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 12 de 58</b>

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### Derechos de los colaboradores públicos:

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de la cara al ciudadano.
- Recibir tratamiento cortés por parte de los superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

### Deberes de la atención al público:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de la Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 13 de 58</b>

## 8. CONSIDERACIONES GENERALES PARA COMUNICACIÓN Y BUEN SERVICIO DE TEVEANDINA LTDA.

Teveandina Ltda., dentro de los elementos comunes, debe cumplir con ciertos parámetros relacionadas con las expectativas o lo mínimo que espera el ciudadano al recibir un servicio. El buen servicio y los canales de comunicación van más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Para prestar un buen servicio con calidad de comunicación el personal involucrado debe:

- Informarse sobre los formatos, modelos y plantillas que se encuentren definidas internamente para la atención de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención al ciudadano.
- Seguir el procedimiento o conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar ante alguna dificultad para dar respuesta por falta de información, incompleta o errada, comunicando a su jefe inmediato la novedad con la finalidad de que la solicitud pueda ser resuelta de fondo.
- Mantener una actitud de disposición y una expresión del rostro de manera relajada, agradable y sonriente. Dar una buena impresión.
- Escuchar atentamente y tomar nota de la inquietud de su interlocutor.
- Ayudar al ciudadano a definir si es una petición, queja, reclamo, o sugerencia.
- Procurar no discutir, ni llevarle la contraria al interlocutor, atendiendo las recomendaciones como una contribución a la mejora.
- Siempre comunicar con seguridad y confianza el tema que están tratando, aclarar que la información recibida será analizada y respondida en el tiempo correspondiente.
- Nunca prometer soluciones que no se encuentra en el alcance de solucionar.
- No utilizar lenguaje técnico, si no un lenguaje sencillo y modesto.
- En ninguna circunstancia el colaborador puede recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, al hacerlo puede conllevar una falta disciplinaria.



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 14 de 58</b>

### Acciones que se deben evitar:

- Tutear con la persona que se está comunicando.
- Utilizar frases como “Mi corazón” “Mi señor(a)”, entre otros diminutivos o frases de confianza e informalidad en el lenguaje.
- Ignorar al usuario.
- Gestos de desinterés y pereza.
- Atender dando la espalda o no mirar a los ojos.
- Tener conversaciones alternas o en secreto con cualquier otra persona.
- Utilizar gestos de burla.
- Utilizar comunicados de volver otro día.
- Referenciarlos a otras dependencias sin dar solución.

En razón a lo anterior, Teveandina Ltda., en los protocolos de atención señala 3 etapas en los procesos de servicio a la ciudadanía:

- **Contacto inicial:** Es el primer acercamiento que tiene el colaborador con el ciudadano, mediante el saludo, la bienvenida, y la manifestación de la importancia que tiene para la entidad.
- **Desarrollo del servicio:** El colaborador debe escuchar al ciudadano, identificar su necesidad y darle el tratamiento objetivo, con el fin de dar una respuesta satisfactoria.
- **Finalización del servicio:** En esta etapa se da respuesta al ciudadano de acuerdo con su solicitud y necesidad, utilizando los procedimientos dispuestos para ello.

## 9. CANALES DE COMUNICACIÓN DE TEVEANDINA LTDA.

La entidad cuenta y dispone para la ciudadanía los siguientes canales de comunicación e interacción, a través de los cuales la entidad establece una relación con el público con la finalidad de fortalecer el enfoque misional, el posicionamiento y reconocimiento del Canal.

CANAL DE COMUNICACIÓN	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<p>Presencial</p> 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano y correspondencia física.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<p>Telefónico</p> 	Línea fija de atención.	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<p>Virtual</p>  	Ventanilla única virtual	<p>Correo institucional: Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@canaltrece.com.co</a></p> <p>Notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificaciones@canaltrece.com.co">notificaciones@canaltrece.com.co</a></p> <p>Factura electrónica: <a href="mailto:recepcionfacturaelectronica@canaltrece.com.co">recepcionfacturaelectronica@canaltrece.com.co</a></p>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Sitio Web	Formulario PQRSD: <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	El formulario de PQRSD se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Redes sociales	<p>Twitter: <a href="https://twitter.com/CanalTreceCO">https://twitter.com/CanalTreceCO</a></p> <p>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/CanalTreceCO/">https://www.facebook.com/CanalTreceCO/</a></p>	Permanente.

		<p>YouTube:  <a href="https://www.youtube.com/user/canal13colombia">https://www.youtube.com/user/canal13colombia</a></p> <p>Instagram:  <a href="https://www.instagram.com/canaltrececo/">https://www.instagram.com/canaltrececo/</a></p>	
		<p>Spotify:  <a href="https://open.spotify.com/user/canaltrececo?si=cbdd5d1961264cfb">https://open.spotify.com/user/canaltrececo?si=cbdd5d1961264cfb</a></p> <p>Apple-podcast:            LinkedIn:  <a href="https://www.linkedin.com/company/canaltrececo">https://www.linkedin.com/company/canaltrececo</a></p>	<p>Permanente</p>
<p>Defensor del televidente</p> 	<p>Programa</p>	<p>Correo institucional:  <a href="mailto:defensor@canaltrece.com.co">defensor@canaltrece.com.co</a></p>	<p>El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>

Es de anotar, que los anteriores canales de comunicación son utilizados por Teveandina Ltda., únicamente para la interacción con los ciudadanos, toda vez que, para la atención específica de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, la entidad ha dispuesto diferentes canales de atención, los cuales se relacionaran más adelante.



## 10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN

### 10.1. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA PRESENCIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA FÍSICA



Es este canal es utilizado por la ciudadanía para acudir personalmente a las instalaciones del Canal, con la finalidad de solicitar algún servicio de la entidad o radicar una PQRSD.

En ese orden, este protocolo se encuentra dirigido para todos los colaboradores de la entidad, que tienen contacto directo con los ciudadanos que se encuentran en el Canal,

independientemente del cargo o de la función que desempeñen. Lo anterior, con la finalidad de brindar un servicio eficiente, oportuno, respetuoso y de calidad, desde el ingreso del ciudadano a las instalaciones de la entidad, durante su permanencia y hasta su despedida.



## Ciclo para la atención al ciudadano:

### Atención presencial verbal



### Atención presencial escrita y/o correspondencia física



## Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** La apariencia personal de los colaboradores de la entidad, debe ser pulcra, discreta, generar confianza y tranquilidad. Para ello es importante portar en un lugar visible, el carné que lo identifica como colaborador de la entidad.
- **Puestos de trabajo:** Los espacios físicos donde los colaboradores desarrollen las diferentes actividades del Canal, deberán mantenerse aseados y ordenados con la finalidad de generar una buena visibilidad al ciudadano.

### 10.1.1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL VERBAL

#### 10.1.1.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ALTERADAS

En caso de presentarse ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, se establecen las siguientes pautas para su atención:

- Nunca le pida al ciudadano que se calme.
- Mantener contacto visual con la persona siempre con una actitud amable.

- Escuchar la persona sin interrupción, sin objetar, ni entablar discusión, buscando siempre una oportunidad de mejora en virtud de la reclamación.
- No tomar la situación de manera personal.
- No defender el Canal ni llevarle la contraria al ciudadano, ser imparcial.
- No perder el control, si usted esta calmado es probable que el ciudadano se calme.
- Cuidar el tono de voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “Que pena”, “claro que sí”, entre otras que puedan dar comprensión al ciudadano y permitir que baje la molestia.
- Brindar alternativas de solución, que se encuentren dentro su alcance y de la entidad.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, dar una solución de fondo.

#### 10.1.1.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ello, se establecen las siguientes pautas en su atención, que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes presentados y la imposibilidad de dar una respuesta positiva.
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente su solicitud, mencione palabras como: “Lo invito a...” o “Le sugiero que ...”, hacer recomendaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

#### 10.1.1.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, “*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*". Por lo tanto, para la atención de los ciudadanos que tengan estas condiciones se deberán seguir las siguientes recomendaciones según sea el caso:

### **10.1.1.3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS DE BRAZOS**

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas o con niños de brazos deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Dar prioridad en la atención dentro del grupo de personas que se encuentren.
- Dentro del mismo grupo preferencial se atenderá por orden de llegada.
- No use diminutivos como "abuelito", "mamita" y expresiones paternalistas o maternalistas para referirse a su interlocutor.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en un espacio donde estén cómodas.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y a quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de que la respuesta fue entendible y expresada en un lenguaje claro y sencillo.
- En el caso de que la persona este embarazada evitar hacer comentarios o preguntas sobre su estado.

### **10.1.1.3.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 21 de 58</b>

- Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos como “chiquillo” “Chiquito” “niño (a).
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador de la entidad que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgue una respuesta y orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

### 10.1.1.3.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS DE TALLA BAJA

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un servicio adecuado:

- Adapte el punto de atención quitando obstáculos o ubíquese de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener su contacto visual.
- Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al suyo.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 22 de 58</b>

#### 10.1.1.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. Así mismo, se toman medidas y acciones para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas.

##### 10.1.1.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Este tipo de ciudadanos hace referencia a las personas que han sufrido hechos victimizantes tal y como: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Acciones que realizar cuando se presente ciudadanos en estas condiciones:

- Escuchar atentamente sin mostrar prevención por su situación o estado del ciudadano.
- No realizar preguntas del estado actual, ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, evite hablar con lenguaje técnico, debe ser un lenguaje claro y sencillo.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso a los mismos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por el ciudadano, e interfiere en su credibilidad.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita al ciudadano seguridad y tranquilidad.

- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa al ciudadano mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione al ciudadano con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si el ciudadano entra en un estado de crisis emocional no intente calmarlo con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”, mejor recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- No permita nunca que su ideología política y/o religiosa, interfiera en su proceso de atención, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicite apoyo cuando desconozca la información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación.
- Reconozca que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.

#### 10.1.1.4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LA POBLACIÓN LGBTIQ

Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo, frente al género y frente a la orientación sexual.

IDENTIDAD SEXUAL	
<b>Frente al sexo</b>	Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas.
<b>Frente al género</b>	Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas.
<b>Frente a la orientación sexual</b>	Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 24 de 58</b>

La población LGBTIQ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer) agrupa a 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.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su atención:

- Pregunte el nombre de la persona que solicita atención y use este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no se guíe por el timbre de la voz.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- 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 muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los colaboradores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo.

#### 10.1.1.4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA GRUPOS ÉTNICOS

Este tipo de ciudadanos pertenecen a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales.

Acciones que se deben realizar cuando se presenten ciudadanos en estas condiciones:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete o apoyo.
- En caso de que la entidad no cuente con esta alternativa de apoyo o interprete, se debe solicitar a la persona por medio de señales o bosquejos que venga acompañado de un ciudadano que hable en español para dar respuesta de la misma forma.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 25 de 58</b>

- También se puede solicitar al ciudadano por medio de señas hacer el requerimiento por escrito en su lengua nativa, para que un traductor pueda comunicarla a los colaboradores de la entidad y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Posteriormente, realice las gestiones administrativas necesarias con el grupo que tramita la atención al ciudadano en la entidad, para que este se encargue de brindar apoyo en la cotización de un traductor o intérprete de la respectiva lengua nativa.
- Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.

#### **10.1.1.4.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD**

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado, A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad.

##### **Pautas generales:**

- Saludar amablemente, identifíquese y preguntar el trámite a realizar.
- Conocer o solicitar el tipo de discapacidad para dar un tratamiento.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, siempre preguntar al ciudadano ¿desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata e informe al orientador para que sea atendida con prioridad.
- Tratar a las personas con discapacidad con respeto como cualquier persona y no tratarlas como niños o con consideración.
- Tratar al ciudadano con naturalidad.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- No realizar burlas o comentarios imprudentes sobre su condición.
- Verificar si el requerimiento o la información solicitada ha sido comprendida y siempre utilizar un lenguaje claro y sencillo.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 26 de 58</b>

#### 10.1.1.4.4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL

La discapacidad visual refiere a la dificultad que presentan algunas personas, relacionadas con la disminución o pérdida de la visión y que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.

Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Identificar el tipo de discapacidad.
- Al realizar contacto con su interlocutor, hable y preste atención a la conversación sostenida, 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 hablan usted mira en otra dirección.
- Si la persona necesita desplazarse, consúltelo primero si desea que lo guíen, de ser así, tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Trate de no caminar muy rápido o de hacer movimientos bruscos mientras guía al ciudadano, vaya en línea recta y recuerde no halar la persona de la ropa o brazo.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, trate de darle las indicaciones de tal forma que le permita ubicarse fácilmente en el lugar, por ejemplo: siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la oficina.
- Al dar las indicaciones, sea muy preciso evite expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, con la cabeza o cualquier otra manera que no sean términos concretos.
- Para indicarle al ciudadano que tome asiento, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona cuenta con perro guía no consentir, ni distraer.
- 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.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.

- 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, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de la entidad.

#### **10.1.1.4.4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.**

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada.

Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Ubíquese frente a la persona en silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas, antes de empujar la silla, preguntar siempre por el manejo de esta, sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan bastones, muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y/o bastones.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- Identifique la ruta más adecuada y mayor comodidad para movilizarse con el ciudadano hasta la ubicación que corresponda.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario y preferiblemente por los colaboradores entrenados como brigadistas por la entidad.

- Actúe con naturalidad cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, no haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

#### **10.1.1.4.4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD COGNITIVA.**

Las personas con este tipo de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización servicio o solicitud ante la entidad, escuche con paciencia y amabilidad.

Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con paciencia ya que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos.
- Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Suministrar la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- De ser necesario, brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Evite críticas y tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.

#### **10.1.1.4.4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS Y/O HIPOACÚSICAS**

La discapacidad auditiva se define como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 29 de 58</b>

Para su oportuna atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Tan pronto establezca contacto con el ciudadano, identifique y determine cual es el canal comunicativo que utiliza, ya sea la lengua de señas, español escrito u oral.
- Llame moderadamente la atención del ciudadano si este no está prestando atención, puede tocar suavemente su hombro.
- De ser necesario, acuda a indicaciones o ayudas visuales.
- Si el canal comunicativo del ciudadano es el español escrito, tenga en cuenta lo siguiente:
  - ✓ Establecer una comunicación escrita con frases cortas, precisas y claras, en lenguaje claro y sencillo.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta lo siguiente:
  - ✓ Ubíquese dentro del campo visual del ciudadano, es importante que la persona visualice su rostro para realizar la lectura de los labios.
  - ✓ Mantenga contacto visual con el ciudadano, si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
  - ✓ Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras, no consuma alimentos durante dicha actividad y no tape su boca.
  - ✓ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
  - ✓ De ser necesario suba el tono de la voz si el ciudadano lo solicita, sin embargo, trate de no excederse pues podría correr el riesgo de parecer que está gritando.
- La lengua materna de la población con discapacidad auditiva es la lengua de señas, si un ciudadano sordo se comunica a través de esta, tenga en cuenta lo siguiente:
  - ✓ Procure contar con el apoyo de un intérprete o colaborador de la entidad que maneje la lengua.
  - ✓ En caso de que el ciudadano cuente con un intérprete, evite dirigirle la palabra únicamente a él, podría estar olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.



### 10.1.2.PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ESCRITA Y/O CORRESPONDENCIA FÍSICA

Este canal de comunicación permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites, solicitar servicios, requerir información y orientación relacionada con las funciones, o los procesos que realiza la entidad.

#### Recomendaciones generales:

- Todas las comunicaciones externas oficiales que ingresen a Teveandina Ltda., deben ser registradas en la ventanilla única de correspondencia. Para el efecto se cumplirá el siguiente procedimiento:

**Medidas de seguridad:** Se procederá con especial cuidado con las comunicaciones que presenten las siguientes señales sospechosas, entre otras:

- ✓ Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga
- ✓ Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
- ✓ Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
- ✓ Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario.
- ✓ Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- ✓ Registrar en el Sistema de Gestión de Correspondencia, Orfeo.
- ✓ Sólo el número y hora de radicación asignado por el funcionario de correspondencia dará validez para todos los efectos a los documentos que ingresen a la entidad.
- ✓ El colaborador que reciba documentos directamente en las oficinas o correos electrónicos y omita el procedimiento de radicación, será el único responsable de las implicaciones que ello acarree.
- ✓ Toda correspondencia recibida con características de Derecho de Petición y/o PQRSD se deberá radicar en la Ventanilla Única de Correspondencia y entregar al área correspondiente quien se encargará del respectivo trámite.
- ✓ Todos los documentos que sean remitidos por cualquier ente de control (documentos con términos) tendrán un trámite inmediato.
- ✓ Toda la correspondencia que llegue con solicitud de embargo a un colaborador deberá tener un trámite inmediato, en la oficina que corresponda.

- ✓ Cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará ANÓNIMA y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación).
  
- **Para la radicación de facturas:** Se debe tener en cuenta que se radicará hasta el último día hábil de cada mes. Posterior a dicha fecha no se reciben facturas diferentes a las de servicios públicos. Recuerde que para realizar el respectivo trámite el ciudadano debe entregar:
  - ✓ Original de la factura y copia cuando sea el caso.
  - ✓ Certificado de Parafiscales firmado por el Representante Legal o Revisor Fiscal de la empresa únicamente.Las facturas deben venir acompañadas de sus respectivos anexos y presentadas en las fechas indicadas, de no ser así, no se podrán radicar y deberán ser devueltas. Pero si cumplen con los requisitos se les deberá colocar a las facturas (originales y copias) el número de radicado que genera el sistema de correspondencia.
  
- **Para radicar propuestas de licitaciones públicas:** Se deben radicar en la ventanilla única de correspondencia y entregar el número de radicado cuando sea el caso, dentro del horario establecido para su recepción.
- Toda correspondencia personal o privada de los colaboradores no se recepcionará por el funcionario de correspondencia, a excepción de las invitaciones oficiales dirigidas a los funcionarios de la entidad.

### Etapas del proceso para la atención presencial verbal:

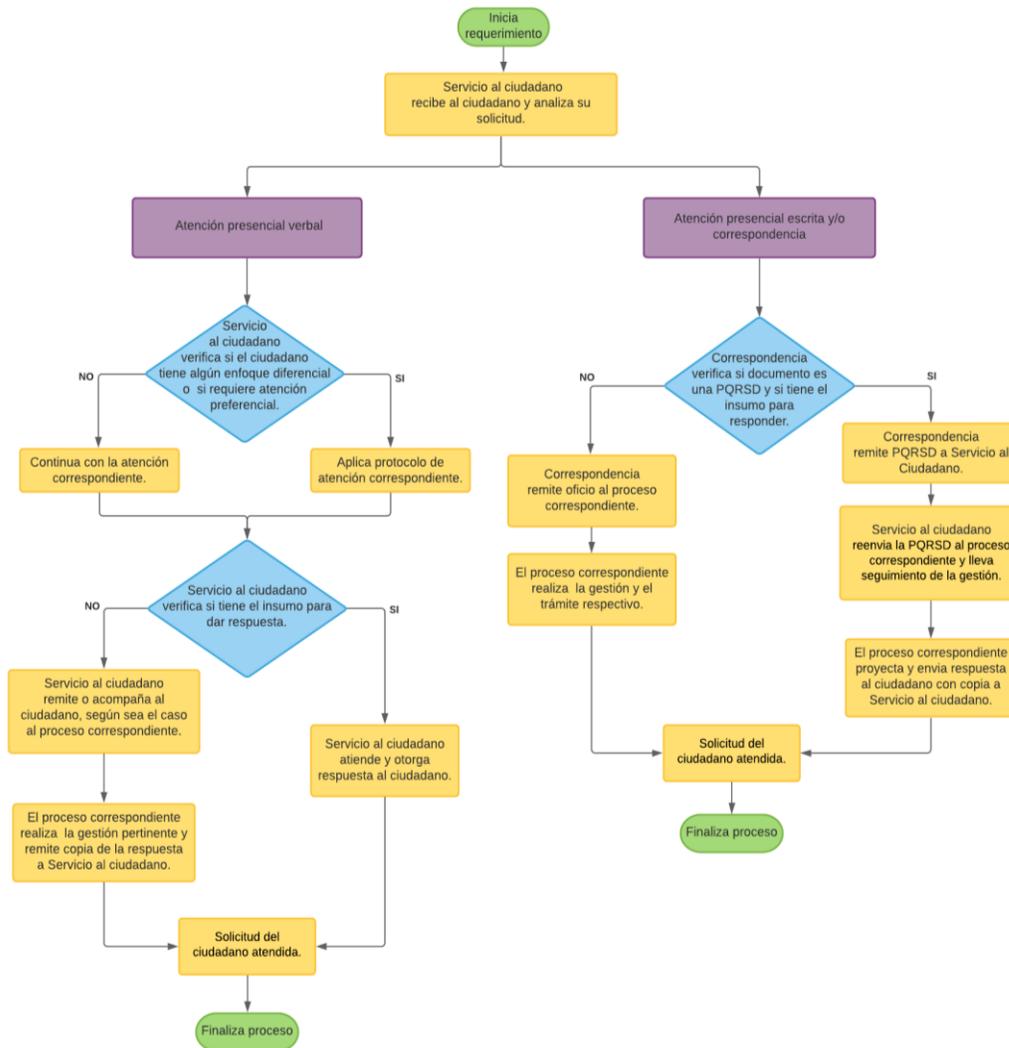
Contacto inicial	Desarrollo del servicio	Finalización del servicio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar al ciudadano haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir, de la siguiente manera: "Bienvenido a Canal Trece, Buenos días / tardes, (diga su nombre) ¿En qué le puedo colaborar?"</li> <li>• Preguntar al ciudadano el nombre y usarlo para dirigirse a él en cualquier pregunta anteponiendo el Señor o Señora.</li> <li>• Si debe direccionar al ciudadano a otra área de la entidad, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar un reproceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición.</li> <li>• Pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad.</li> <li>• Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.</li> <li>• Direccionar e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio.</li> <li>• Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunte siempre: ¿Hay algo más en qué le pueda servir?</li> <li>• Finalice mencionando que ha sido un gusto atenderle.</li> <li>• Verificar que el ciudadano entendió la información suministrada y realizar encuesta de satisfacción respecto a la atención brindada.</li> </ul>

### Etapas del proceso para la atención escrita y/o correspondencia física:

Contacto inicial	Desarrollo del servicio	Finalización del servicio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar al ciudadano, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir, de la siguiente manera: "Bienvenido a Canal Trece, Buenos días / tardes, (diga su nombre) ¿En qué le puedo colaborar?"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir los documentos que el ciudadano requiere radicar, si el documento no es competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.</li> <li>• En caso de ser necesario, destapar el sobre y verificar el contenido.</li> <li>• Asignar el radicado a el documento por medio de la herramienta de ORFEO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar copia del documento con el número radicado impreso, firmar o sellar la planilla del remitente.</li> <li>• Informar al ciudadano el proceso que sigue.</li> <li>• Si los documentos no son competencia del Canal, informar a Servicio a Ciudadano y trasladar a la entidad competente.</li> </ul>

- Preguntar al ciudadano el nombre y usarlo para dirigirse a él en cualquier pregunta anteponiendo el Señor o Señora.
- Lo números de radicado no deben estar repetidos o tachados.
- Registrar en el sistema la fecha y hora de recibido.
- Registrar el documento en la planilla de correspondencia de acuerdo con los campos establecidos y realizar entrega al área pertinente para continuar con el proceso correspondiente.

### Flujograma del proceso interno para la atención ventanilla única presencial de servicio al ciudadano y correspondencia física



## 10.2. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los colaboradores de Teveandina Ltda., realizan la interacción con el ciudadano en tiempo real a través de las redes de telefonía fija o móvil.

### Ciclo para la atención al ciudadano:



### Recomendaciones generales:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también es percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural.
- Se recomienda hablar por el micrófono del teléfono a una distancia aproximada de 3 cm.
- No consumir alimentos, ni tener esferos o utensilios en la boca mientras se está atendiendo la llamada.
- Conocer cómo utilizar las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las extensiones de los líderes o involucrados de los procesos de la entidad.
- Evitar hablar con terceros mientras se encuentra en una llamada.



### Etapas del proceso para la atención telefónica:

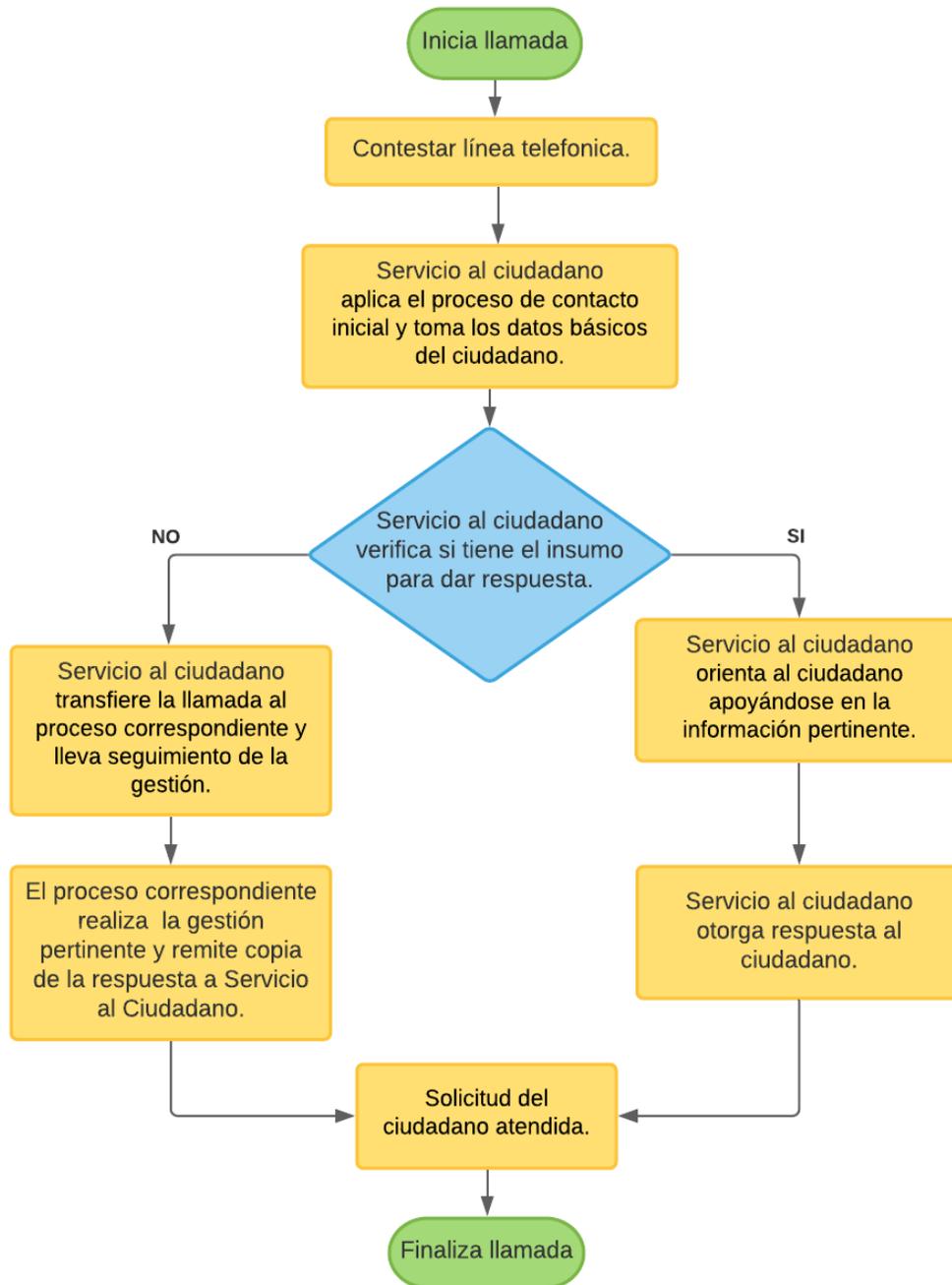
Contacto inicial	Desarrollo del servicio	Finalización del servicio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contestar el teléfono antes del tercer timbre.</li> <li>• Saludar al ciudadano de la siguiente manera: “Canal Trece buenos días / tardes / noches/ habla con (diga su nombre) con quien tengo el gusto de hablar?”</li> <li>• Dirigirse nuevamente por el nombre que le dio y atender “Señor” o “Señora” en que le puedo colaborar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar atentamente el requerimiento de la llamada, tomando nota de los puntos importantes y no interrumpir al ciudadano cuando esté hablando.</li> <li>• Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el ciudadano hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente.</li> <li>• Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.</li> <li>• Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.</li> <li>• Si es preciso informar al ciudadano los pasos a seguir.</li> <li>• Si debe colocar la llamada en espera explicar al ciudadano el motivo y tiempo estimado de espera.</li> <li>• Retomar la llamada en un lapso no mayor de 3 minutos y explicar cómo va la gestión.</li> <li>• Al retomar la llamada ofrecer agradecimiento por permanecer en la línea.</li> <li>• Si la solicitud no pudo ser resuelta de manera inmediata dar explicación de la razón de la demora.</li> <li>• Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, informar al ciudadano el motivo e indicar el nombre y la extensión de la persona que lo va a atender.</li> <li>• Pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el colaborador competente.</li> <li>• Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el ciudadano entendió la información suministrada y realizar encuesta de satisfacción respecto a la atención brindada.</li> <li>• Retroalimentar al ciudadano si hace falta alguna tarea.</li> <li>• Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.</li> <li>• Permitir al ciudadano colgar primero.</li> <li>• Si se tomó un mensaje para otro colaborador de la entidad, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.</li> </ul>



- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al ciudadano por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el ciudadano que un colaborador pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.



### Flujograma del proceso interno para la atención telefónica:



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 38 de 58</b>

### 10.3. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal de comunicación integra todos los medios de servicio al ciudadano través de tecnologías como redes sociales, correo electrónico, entre otros.

Estos mecanismos sirven para interactuar con el ciudadano según lo establecido por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### Recomendaciones generales:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional y la que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- 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.
- En los ambientes virtuales garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación 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 ciudadanos.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo.
- El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas, debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- En caso de ser necesario, las respuestas que incluyan datos personales remitir la respuesta por medios más formales (Habeas data).

### 10.3.1. VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

Los colaboradores de Teveandina Ltda., realizan interacción escrita con los ciudadanos a través de la asignación de sus cuentas de correo institucional.

#### Ciclo para la atención al ciudadano:



#### Recomendaciones generales:

- El colaborador de Teveandina Ltda. es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, por tal razón, no debe permitirles acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional, no debe utilizarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que pueden afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal del colaborador.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial asignado por la entidad.

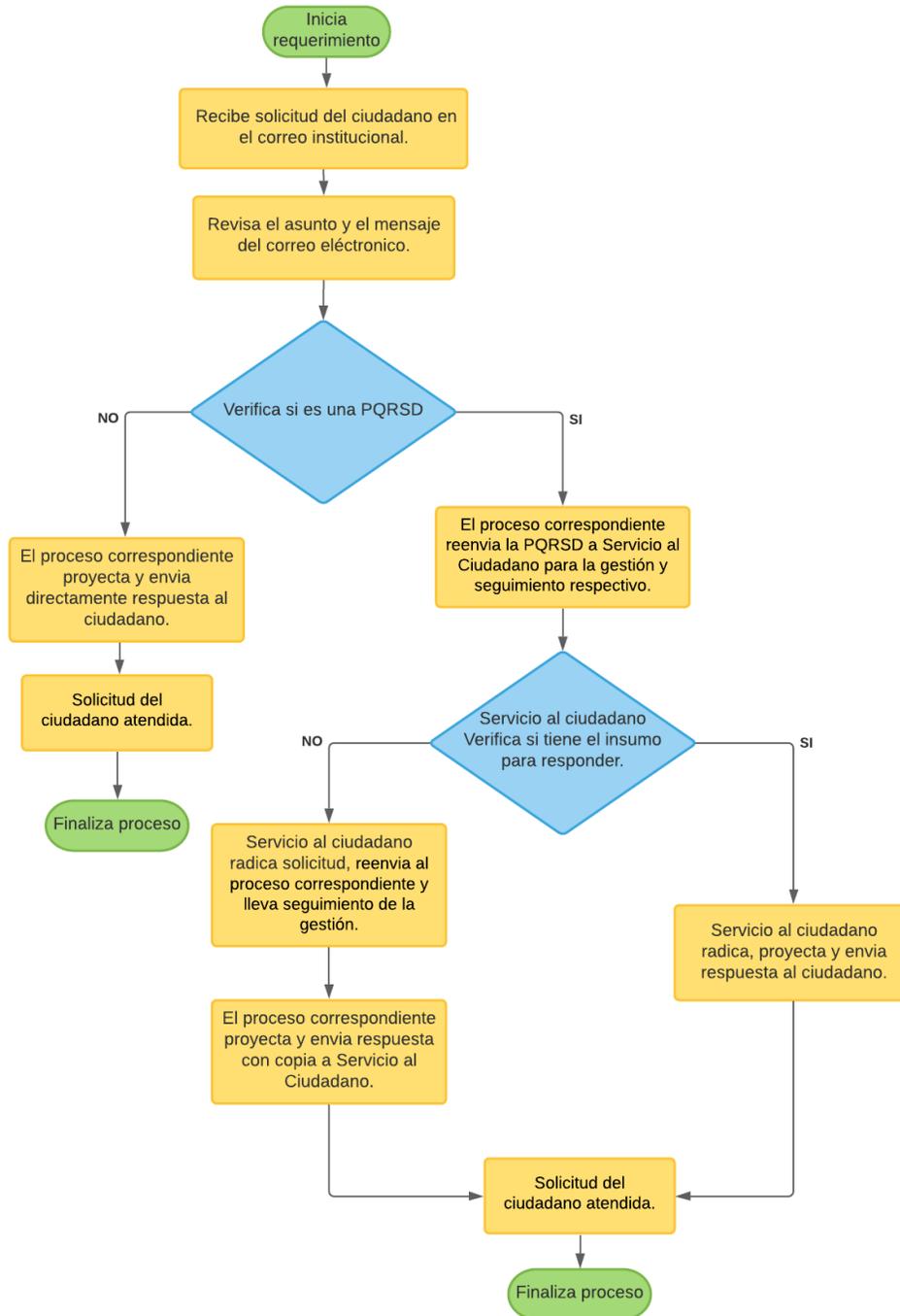
- Analizar si la solicitud es competencia de la entidad; de lo contrario, remitir al correo de Servicio a Ciudadano para que se encargue de remitir por competencia a la entidad correspondiente.

### Etapas del proceso para la atención en la ventanilla virtual:

Contacto inicial	Desarrollo de servicio	Finalización del servicio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El colaborador recibe correo electrónico del ciudadano en su cuenta de correo institucional.</li> <li>• Lee el asunto del correo electrónico.</li> <li>• Abre el requerimiento del ciudadano.</li> <li>• Lee detalladamente el requerimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectar respuesta al ciudadano, de acuerdo con las normas del leguaje escrito.</li> <li>• Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil su comprensión. Un texto bien estructurado evita mal entendidos o confusiones.</li> <li>• Si debe adjuntar documentos al mensaje, debe relacionarlos en el cuerpo del texto y verificar que el tamaño del archivo adjunto no sea muy pesado, toda vez que podría ser bloqueado por el servidor y no llegar a su destino.</li> <li>• Si debe reenviar el correo electrónico a otra dependencia, copiar al ciudadano para que él este enterado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El colaborador debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de ser necesario.</li> <li>• Se debe utilizar la plantilla de firma digital de la entidad.</li> <li>• La firma debe incluir: nombre completo, cargo, número de contacto, y la dirección de la entidad.</li> <li>• Antes de dar clic en “enviar”, se debe revisar la proyección del mensaje, esto evitara cometer errores que generen mala impresión.</li> <li>• Al responder el mensaje, verificar si a quienes copiaron requiere conocer la respuesta, lo anterior, con la finalidad de no ocupar innecesariamente la capacidad de los buzones de los correos electrónicos de otros colaboradores de la entidad.</li> <li>• Si esta respuesta requiere un proceso de aprobación previo para su envío, realice la gestión correspondiente.</li> <li>• Adicionalmente, remitir encuesta de satisfacción respecto a la atención brindada.</li> </ul>



**Flujograma del proceso interno para la atención de la ventanilla virtual:**



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b> <b>Pág. 42 de 58</b>

### 10.3.2. SITIO WEB

Teveandina Ltda., cuenta en su página web <https://canaltrece.com.co> con una herramienta de Servicio a Ciudadano, la cual permite a la entidad orientar y conocer las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones y denuncias de la ciudadanía en general, lo anterior, con la finalidad de contar con la oportunidad de fortalecer el servicio apuntando a la mejora continua de la entidad.

En esta herramienta se canaliza la información mediante el diligenciamiento de un formulario en línea, lo cual permite y facilita a la ciudadanía interactuar con el Canal desde cualquier lugar.



El colaborador designado por la entidad tiene acceso a esta herramienta a través de un usuario registrado dentro del sitio web, este usuario requiere del dominio @canaltrece.com.co de su correo electrónico institucional. Por ende, este colaborador es quien se encarga de revisar el contenido de las solicitudes que ingresan por este canal, las clasifica y realiza el traslado respectivo a la dependencia competente.

Finalmente, la dependencia competente proyecta la respuesta a la solicitud del ciudadano y el colaborador designado la publica a través de la herramienta del sitio web, lo cual facilita que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud a través de la página web con el número de radicado asignado a la comunicación.

Así mismo, cabe resaltar que la página web de la entidad cuenta con una ventana de preguntas frecuentes que guía y orientan a los ciudadanos con los temas más recurrentes.

### Ciclo para la atención al ciudadano:



### Recomendaciones generales:

- En el evento que falte información respecto a la PQRSD radicada, se le solicitará al ciudadano por el mismo medio la ampliación.
- Hay que asegurar que las dependencias de Canal respondan en el término de ley establecido los requerimientos y que se remita por la herramienta virtual la respuesta a los ciudadanos.
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
- Se realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano por el servicio recibido a través del formulario en línea, la cual también se encontrará publicada en la página web de la entidad.

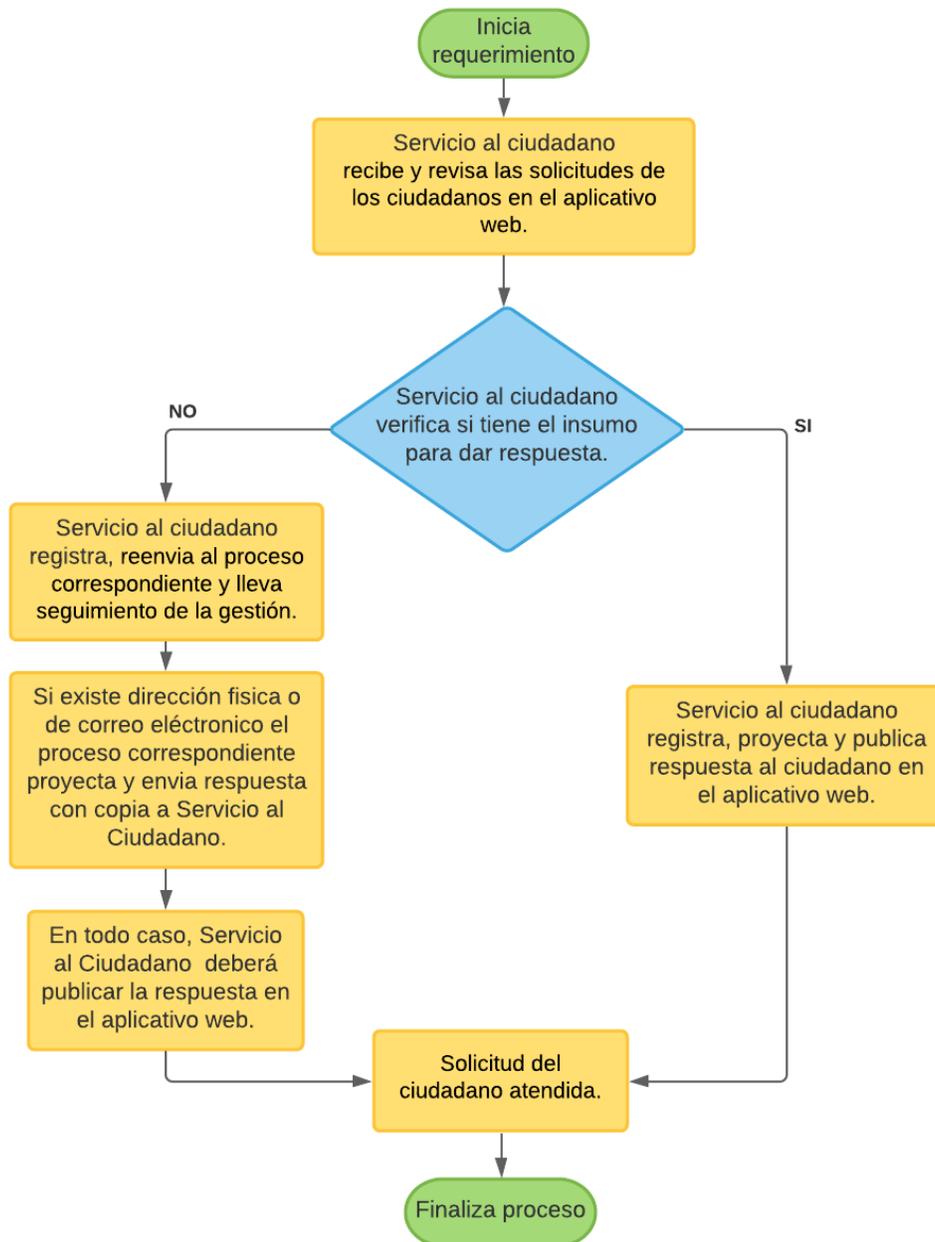


- Adicionalmente, la respuesta podrá enviarse por correo electrónico o por correo postal en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección física o electrónica de respuesta.

### Etapas del proceso para la atención en el sitio web:

Contacto inicial	Desarrollo de servicio	Finalización del servicio
<ul style="list-style-type: none"><li>• El colaborador designado recibe notificación de registro del formulario de PQRSD- Página Web, en su correo institucional.</li><li>• Ingresa al usuario de acceso del aplicativo web.</li><li>• Lee detalladamente el requerimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar solicitud y unificar la información en la herramienta que consolida todas la PQRSD de la entidad.</li><li>• Proyectar respuesta al ciudadano, de acuerdo con las normas del lenguaje escrito.</li><li>• En caso de ser necesario reenviar solicitud del ciudadano, al área competente por medio de correo electrónico para su respuesta.</li><li>• Publicar seguimiento de la solicitud en el aplicativo web para conocimiento del ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez, proyectada y enviada la respuesta, se publica en el aplicativo web.</li><li>• Remitir encuesta de satisfacción respecto a la atención.</li></ul>

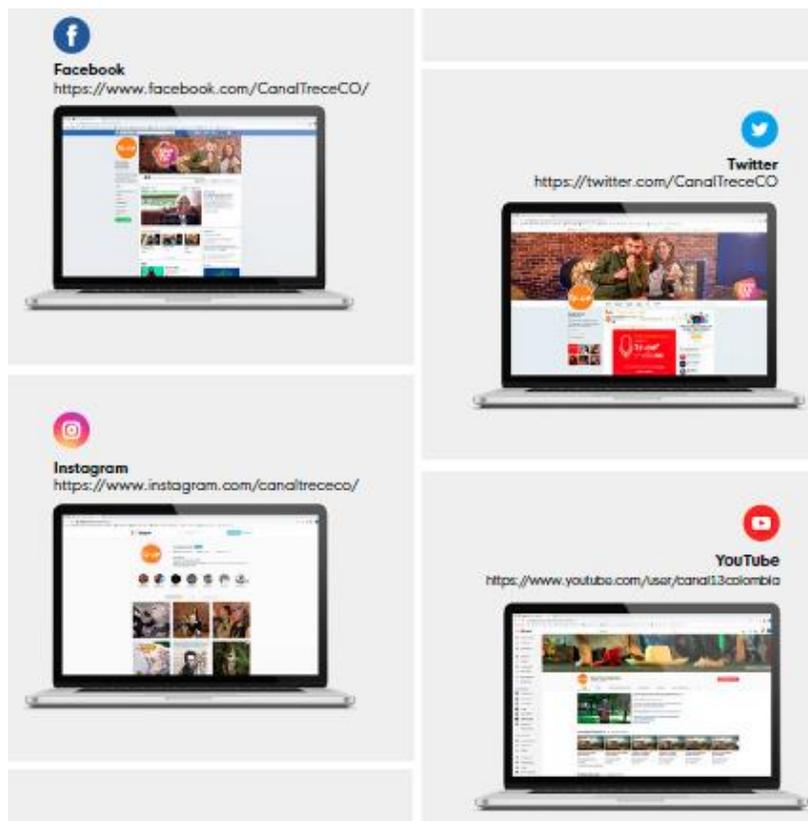
**Flujograma del proceso interno para la atención en el sitio web:**



### 10.3.3. REDES SOCIALES Y OTROS CANALES DIGITALES

Una red social es un espacio digital en el que los ciudadanos interactúan, comunicándose entre sí o compartiendo información. Teveandina Ltda., cuenta con las siguientes plataformas sociales a través de las cuales se puede establecer contacto con la ciudadanía:

- Twitter: <https://twitter.com/CanalTreceCO>
- Facebook: <https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/canal13colombia>
- Instagram: <https://www.instagram.com/canaltrececo/>



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 47 de 58</b>

## Otros Canales Digitales



<https://open.spotify.com/user/canaltrececo?si=cbdd5d1961264cfb>



<https://www.linkedin.com/company/canaltrececo>



<https://podcasts.apple.com/co/podcast/elpodcast-con-alejandro-mar%C3%ADn/id1461795460>

Las redes sociales de Teveandina Ltda., son un medio de comunicación e interacción con la ciudadanía, debido a que estas tienen gran afluencia por nuestro objeto social, sin embargo, toda petición, queja, sugerencia, reclamo o denuncia, será gestionada para su respuesta, por medio de nuestros canales de atención. En razón a ello, en las redes sociales de la entidad se dará conocer dichos canales.

En lo que respecta a los comentarios públicos de la ciudadanía frente a las noticias y contenidos de la entidad, Teveandina Ltda., cuenta con un equipo de profesionales que monitorean de manera frecuente las plataformas digitales, con la finalidad de abarcar de manera general los comentarios y preguntas frecuentes de toda nuestra audiencia.

## Ciclo para la atención al ciudadano:



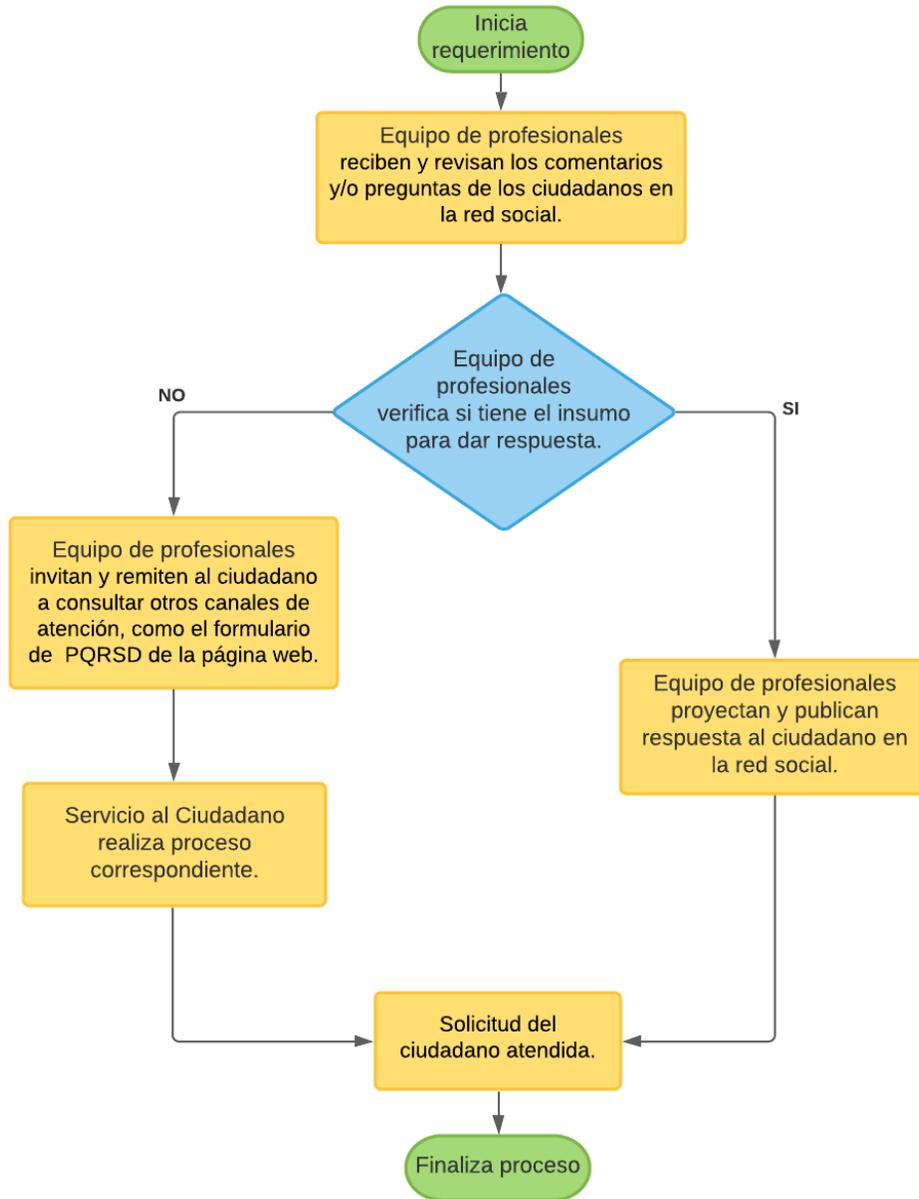
### Recomendaciones generales:

- Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes que van surgiendo para evitar que el ciudadano se sienta insatisfecho con el servicio.
- Cuando se identifiquen una PQRSD en lo posible encaminar al ciudadano a que utilice los canales de atención.
- Invitar al ciudadano a consultar otros canales como la página web donde puede encontrar las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Reservar la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo se debe publicar su información personal.

### Etapas del proceso para la atención en redes sociales:

Contacto inicial	Desarrollo del servicio	Finalización del servicio
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.</li><li>• Leer detalladamente el comentario o la pregunta del ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responder el mensaje de manera concisa en una sola respuesta.</li><li>• Analizar respuestas teniendo en cuenta si el mensaje se puede responder inmediatamente o no.</li><li>• No revelar información personal del ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyectar respuesta y dado el caso que la solicitud del ciudadano no pueda resolverse, informar los mecanismos o medios por donde se pueden realizar.</li></ul>

**Flujograma del proceso interno para la atención en una red social:**



## 11. DEFENSOR DEL TELEVIDENTE – PROGRAMA “TOMA EL CONTROL”



En “Toma El Control” se muestra las diferentes experiencias que las personas del común tienen en su relación con los medios, esto con el fin de encontrar problemáticas que sean dignas de ser debatidas en estudio y ofrecer alternativas para que el espectador pueda decidir qué creer, cómo consumir y cuándo compartirlo con más conciencia.

La función de “Toma El Control” en la cadena de las PQRSD y defensa de la audiencia es tratar los temas sensibles que podrían afectar a los televidentes. En la actualidad, “Toma El Control” entre otros aspectos, se ha convertido en el programa por medio del cual los televidentes pueden conocer las PQRSD que ha recibido la entidad, respecto de sus contenidos y la respuesta otorgada a los peticionarios. Esto se realiza con la finalidad, de hacer pública la respuesta y que sirva como guía para aquellos ciudadanos que tengan dudas respecto a temas específicos relacionados con los contenidos de Canal Trece.

En el programa, se da a conocer el correo electrónico del defensor del televidente [defensor@canaltrece.com.co](mailto:defensor@canaltrece.com.co), así como, nuestras redes sociales y los canales de atención para que envíen las PQRSD, con el fin de crear una doble vía entre el televidente y Canal Trece.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 51 de 58</b>

## 12. GESTIÓN DE LAS PQRSD EN TEVEANDINA LTDA.

- **¿Qué es una PQRSD?**

Las PQRSD son el mecanismo a través del cual la entidad conoce las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que tienen los ciudadanos en general.

- **¿Cual es su objetivo?**

Integrar a los ciudadanos a las dinámicas de funcionamiento interno y proyección misional del canal mediante la gestión oportuna de las PQRSD.

- **¿Quiénes pueden presentar una petición?**

Toda persona que tenga un interés general o particular para presentarla.

- **¿Ante quien se presenta un derecho de petición?**

Ante cualquier entidad o persona de la administración pública o privadas que realicen funciones públicas.

Teveandina Ltda., con la finalidad de prestar un mejor servicio a todos los ciudadanos, a continuación, pone en conocimiento algunos conceptos que podrían orientarlos en la radicación de las PQRSD de acuerdo con su requerimiento.

- **Petición:**

Es un derecho constitucional que tiene todo ciudadano de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas, pueden ser verbales o escritas.

Términos para resolver:

- ✓ Por regla general son (15) días hábiles.
- ✓ Cuando la solicitud del ciudadano requiere documentos e información de la entidad, son (10) días hábiles.

- ✓ Cuando el ciudadano eleva una consulta, son (30) días hábiles.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad, su término para resolver es de (15) días hábiles.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad, su término para resolver es de (15) días hábiles.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de una recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad, que tiene como objeto mejorar la prestación del servicio, su término para resolver es de (15) días hábiles.
- **Denuncias:** Notificación recibida en la entidad, por la presunta comisión de una conducta irregular o contrario a derecho, su término para resolver es de (15) días hábiles.

## 12.1. TIPOLOGÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA LAS PQRSD

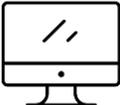
TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
<b>Derecho de petición</b>	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto derecho petición.
<b>Solicitud de información y/o documentos</b>	10 días hábiles	Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, copia de documentos, entre otros.
<b>Queja</b>	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad.	Queja dirigida contra un colaborador de la entidad.

<b>Reclamo</b>	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad.	Interrupción en la señal de transmisión, entre otros.
<b>Sugerencia</b>	15 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
<b>Denuncias</b>	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
<b>Traslado por competencia</b>	5 días hábiles	Comunicación que es recibida en la entidad, la cual por el fondo del asunto no puede ser resuelta por Teveandina Ltda., por ende, se remite al competente.	Solicitud que es dirigida a Teveandina Ltda., pero su fondo debe ser atendida por otra entidad.
<b>No requiere respuesta</b>	N/A	Aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía que, en razón a su contexto, no requieren de un pronunciamiento de la entidad.	No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

## 12.2. CANALES DE ATENCIÓN

Teveandina Ltda., dispone los siguientes canales de atención para facilitar a la ciudadanía el envío de sus PQRSD:

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b> 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 -33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Ventanilla única de correspondencia física.		

Telefónico 	Línea fija de atención.	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Virtual 	Ventanilla única virtual	Correo institucional: Servicio al Ciudadano: <a href="mailto:atencionalciudadano@canaltrece.com.co">atencionalciudadano@canaltrece.com.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Sitio Web	Formulario PQRSD: <a href="https://canaltrece.com.co/pqrs/">https://canaltrece.com.co/pqrs/</a>	El formulario de PQRSD se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

### 12.3. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

Servicio al Ciudadano recepciona y consolida la información relacionada con las PQRSD recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención. Éstas, son incluidas dentro de la herramienta designada para dicha actividad, la cual se encuentra debidamente codificada bajo el código ME-PAC-F01 del Sistema Integrado de Gestión.

El proceso de gestión de las PQRSD recibidas en la entidad, deberán ser tramitadas de acuerdo con las siguientes fases:

- **Recepción:**

Teveandina Ltda., cuenta con un colaborador idóneo para la atención de los diferentes requerimientos de los ciudadanos. Para ello, dicho colaborador realiza las siguientes actividades:

- ✓ Identifica si Teveandina Ltda., es o no competente para resolver la solicitud del ciudadano. En este caso, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, se envía a la identidad competente.

- ✓ Identifica si la solicitud está completa o si falta algún requisito, en este caso se le informa al ciudadano.
- ✓ En ningún caso se devolverán solicitudes que se consideren incompletas o inadecuadas.

- **Clasificación:**

Para la clasificación de las PQRSD se debe tener en cuenta la tipología establecida por Teveandina Ltda., la cual se encuentra acorde a la normatividad vigente.

- **Radicación:**

Todas las PQRSD, cuentan con un número de radicado de acuerdo con el canal de atención donde fue recibida. Esto con la finalidad de llevar su trazabilidad y seguimiento; a continuación, se presentan los tipos de radicación:

TIPO DE RADICADO	MEDIO DE RECEPCIÓN
Número asignado por el sistema institucional de Orfeo.	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano y correspondencia física.
	Ventanilla única virtual
Número asignado por la herramienta de consolidación	Línea fija de atención.
Número asignado por el formulario de registro de la página web.	Sitio Web

- **Asignación:**

Una vez analizada la PQRSD, el colaborador verifica si es de competencia de Teveandina Ltda., en dado caso, que sea competencia de otra entidad, se remitirá a la misma informándole al ciudadano de dicha remisión.

	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 56 de 58</b>

Cuando la PQRSD sea competencia del Canal, se asignará la solicitud al área correspondiente para que sea resulta dentro de los términos de ley, salvo que, el colaborador de Servicio al Ciudadano cuente con el insumo correspondiente para emitirla directamente.

- **Respuesta:**

Una vez proyecta la respuesta y revisada por el área correspondiente, se remitirá al peticionario con copia a Servicio al Ciudadano para que la misma sea incluida en la herramienta de consolidación. Los colaboradores de Teveandina Ltda., deberán remitir la respuesta de una manera clara, de fondo y dentro de los términos de ley.

### 13. NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en Teveandina Ltda., debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. Por tal razón, la entidad estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos, con el fin de determinar el grado de aceptabilidad del servicio prestado, buscando una mejora continua en su prestación y atención.

Semestralmente se publicará en la página web, un informe que permite adoptar las medidas necesarias para garantizar las mejoras en los protocolos de atención y del servicio prestado. El resultado de las encuestas, darán cuenta de las experiencias positivas y negativas que el ciudadano haya tenido durante el servicio prestado por la entidad, lo cual generará una mejora continua que incrementará la credibilidad institucional.



	<b>SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	<b>Código: MA-PAC-M01</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 2</b>
	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha: 15/06/2021</b>
		<b>Pág. 57 de 58</b>

## 14. BIBLIOGRAFÍA

- Canal Capital (2019). *Manual de Servicio a la Ciudadanía*. Obtenido de <https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/politicas-lineamientos-manuales/MANUAL-SERVICIO-CIUDADANIA-V6.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2018). *Manual de Servicio al Ciudadano*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-75514\\_manual\\_servicio\\_ciudadano\\_ministerio\\_tic\\_v5\\_20180918.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-75514_manual_servicio_ciudadano_ministerio_tic_v5_20180918.pdf)
- Ministerio de Cultura (2015). *Manual de atención al ciudadano*. Obtenido de <https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/Documents/Manual%20Atencion%20Ciudadano%202015%20versi%C3%B3n.pdf>
- Agencia Nacional de Hidrocarburos. (2018). *Manual Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano*. Obtenido de [https://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual\\_de\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano\\_2018\\_Ver\\_2018.pdf](https://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Documents/Manual_de_Atencion_al_Ciudadano_2018_Ver_2018.pdf)
- Procuraduría. (2016). *Manual de atención al ciudadano*. Obtenido de [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/1515\\_Manual\\_Atencion\\_Ciudadano.pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/1515_Manual_Atencion_Ciudadano.pdf)



## 15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
0	17/07/2018	Creación del documento.	Dirección Jurídica y Administrativa
1	14/05/2021	Actualización del documento.	Dirección Jurídica y Administrativa
2	15/06/2021	Actualización del documento.	Dirección Jurídica y Administrativa

## 16. CONTROL DE APROBACIÓN

Revisó:	Aprobó:
<p><b>María Fernanda Carrillo Méndez</b> Directora Administrativa y Jurídica</p> <p><b>Giovanni Andrés Méndez Cubides</b> Líder de Planeación (Contratista)</p> <p><b>Yivy Katherine Gómez Pardo</b> Abogada de la DJA (Contratista)</p>	<p><b>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</b></p> <p><b>Gina Alejandra Albarracín Barrera</b> Gerente</p> <p><b>Gustavo Delgado</b> Coordinador de Presupuesto y Contabilidad</p>
Elaboró	
<p><b>Yivy Katherine Gómez Pardo</b> Abogada de la DJA (Contratista)</p> <p><b>Paula Daniela Rodríguez Real</b> Apoyo seguimiento actividades DJA (Contratista)</p> <p><b>Yessika Paola Ruiz Ramírez</b> Asistente Administrativa y de Planeación</p>	<p><b>Gina Rocio Sánchez Páez</b> Coordinadora de Tesorería y Facturación</p> <p><b>María Fernanda Carrillo Méndez</b> Directora Jurídica y Administrativa</p>
<b>Fecha de aprobación:</b>	15/06/2021