

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. MARCO LEGAL	8
4. OBJETIVOS	10
4.1. Objetivo General	10
4.2. Objetivos Específicos	10
5. ALCANCE	10
6. PREMISA	11
7. VIGENCIA	11
8. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	11
9. VALORES INSTITUCIONALES	11
10. MISIÓN INSTITUCIONAL	11
11. VISIÓN ESTRATEGICA	11
12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES	12
12.1. Derechos De Las Personas Ante Las Autoridades	12
12.2. Deberes De Las Personas	13
12.3. Deberes De Las Autoridades En La Atención Al Público	13
13. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE ESTÁN EN PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	14
13.1. Orientación Hacia Las Personas	14
13.2. Identificación Con La Entidad	14
13.3. Autocontrol	14
13.4. Flexibilidad	14
13.5. Iniciativa	15
13.6. Interés Por El Conocimiento	15
13.7. Autoconfianza	15
14. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	15
14.1. La Atención de la Ventanilla hacia Dentro	16
14.2. La Atención de la Ventanilla hacia Afuera	18
15. MODELO DEL SERVICIO “HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	19
16. GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LOS CIUDADANOS	19
17. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	20

17.1. Respetuoso y Amable	20
17.2. Competente	20
17.3. Oportuno	20
17.4. Efectivo	20
17.5. Eficiente	20
17.6. Confiable	21
17.7. Empático	21
17.8. Incluyente	21
17.9. Digno	21
18. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA	21
18.1. El Servicio En La Supervigilancia	21
18.2. Humanización Del Servicio	21
18.3. Los Momentos De Verdad	21
18.4. Elementos Comunes	22
18.5. Actitud	22
18.6. Deshumanización Del Servicio	22
18.7. Lenguaje (Comunicación Verbal Y No Verbal)	22
19. CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
19.1. Consideraciones Previas A La Prestación Del Servicio	23
19.2. Consideraciones Durante La Prestación Del Servicio	23
19.3. Consideraciones Posteriores A La Prestación Del Servicio	24
19.4. Respuesta Negativa A Solicitudes	24
19.5. Atención De Reclamos	24
19.6. Atención Especial	25
19.7. ¿Cómo Atender A Un Ciudadano Con Discapacidad Sensorial?	25
19.8. ¿Cómo Atender Al Ciudadano Con Discapacidad Auditiva?	26
19.9. ¿Cómo Atender Al Ciudadano Con Discapacidad Visual?	27
19.10. ¿Cómo Atender Al Ciudadano Sordociego?	27
19.11. Si El Ciudadano Sordo Ciego Posee Resto Auditivo El Servidor Deberá	28
19.12. ¿Atención A Personas Alteradas?	28
20. PROTOCOLOS SEGÚN ROL ASIGNADO POR CANALES DE ATENCIÓN	29
20.1. Garantizar Que El Personal Para La Atención Al Ciudadano Sea Competente Con La Labor A Desempeñar	29
20.2. Guarda De Seguridad	29
20.3. Atención Presencial	29
20.4. Atención Telefónica	31
20.5. Atención Virtual Chat, Página Web, Correo Electrónico, Redes Sociales	33
20.5.1. Chat Y Página Web	34
20.5.2. Correo Electrónico	35

20.5.3. Redes Sociales (TWITTER – YOUTUBE - FACEBOOK)	37
21. MEDICION DE SATISFACCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	39
21.1. Mecanismos De Medición	39
GLORASIO	40

1. INTRODUCCIÓN

En el devenir de los últimos años el Estado colombiano ha venido avanzando en aras de estar a la vanguardia de la globalización y los profundos cambios, así como la cercanía y las relaciones entre el Estado y la ciudadanía con un enfoque de Estado abierto, cuyo objetivo principal es equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y armonizar las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores.¹

Aunado a lo anterior, el Estado colombiano lo que busca es que sus instituciones avancen en la construcción de la devastada confianza, implementando nuevas formas de gobernanza, en las que entre otros y lo más importante es acercar al ciudadano, pues en última es el más importante aliado de la administración pública, elllenado en la equiparación de gobierno de cara a los ciudadanos y mucha más cercanía para la toma de decisiones.

Es importante resaltar, que la transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos”.²

En consecuencia “El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido, en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 que enmarca su accionar en servir a la comunidad, vinculando la prosperidad general y la realización de todos los principios tales como acceso a información clara y completa, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad, y respeto; a su vez, la realización de los derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica, política y de obligatorio cumplimiento.

¹ Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública, diciembre de 2020

² Ibidem.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Como resultado a lo anterior es que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en el presente documento presenta la Política de Servicio al Ciudadano, diseñada bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su adopción e implementación entidad adscrita al Ministerio de Defensa, política que se ha diseñado bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

Lo que se busca, es que los servidores públicos, contratistas y personal en general de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada entienda la importancia de conocer, construir y manejar el sistema de atención mediante los canales de interacción ciudadana bajo la estrategia de "Humanización del Servicio", ofreciendo un servicio con excelencia y desarrollando un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten dicha gestión.

Por lo tanto, la presente política, tiene como finalidad esclarecer la información que hace parte del proceso de atención a la ciudadanía, para así garantizar y facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el acceso a los servicios, por lo que se desarrollarán las diferentes estrategias de atención al ciudadano, por parte de los servidores públicos, para que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Esta gestión requiere del trabajo articulado entre todos los procesos de la entidad, y el compromiso de la Dirección y la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las distintas iniciativas para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

2. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de sus políticas de Gestión y desempeño institucional señaladas en el Decreto 1499 de 2017, insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento de toda entidad pública de cara a obtener los resultados esperados y una satisfacción de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de **obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano** para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

Cabe resaltar que se han definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Entre tanto y a sabiendas de los deberes que tiene la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, consecuentes con la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de generar todas las condiciones necesarias y las capacidades dentro de su órbita institucional, orientadas a promover y dar las facilidades de un diálogo efectivo con todos los grupos de valor inherentes a la misión que tiene esta Superintendencia, que entre otras se encuentra adscrito al Ministerio de Defensa; tendientes al cumplimiento de los objetivos y funciones como ente rector para dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de inspección, vigilancia y control sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada desarrollada en el territorio nacional; se hace necesario afianzar la promoción de capacidades, habilidades, y valores, para que todos los actores cuenten con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público y articulando en el enfoque de una entidad abierta al cumplimiento de todas las dimensiones de MIPG. Concomitante con la articulación, el compromiso y la gestión de recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta de trámites y servicios desplegados por la entidad.

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como partícipe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

La Política del servicio al ciudadano, es el documento fundamental para el que hacer de todos los servidores públicos de la Entidad, incluyendo funcionarios y contratistas, como también para establecer el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes, permitiendo a la entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos.

3. MARCO LEGAL

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada siendo una entidad pública del orden Nacional de la rama ejecutiva, cumplidora de la regulación y la normatividad que establece la organización del Estado Colombiano y para el caso en particular en materia de Servicio al Ciudadano, enmarcada en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, con base en las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, enmarca la política bajo los imperativos legales, a continuación relacionados:

- 1.) La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.
- 2.) El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.
- 3.) Ley 527 de 18 de agosto de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- 4.) Ley 594 14 de julio de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- 5.) Ley 962 del 8 de Julio de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- 6.) Decreto 2150 del 5 de diciembre de 2005, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 7.) Ley 1266 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, es decir, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
- 8.) Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.
- 9.) El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.
- 10.) Decreto 19 del 10 enero del 2012, suprime o reforma regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios en la administración pública.
- 11.) Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Protección de datos y privacidad de la información.
- 12.) El CONPES 3785 de 2013, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano." (Pág. 8).
- 13.) Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional.
- 14.) Decreto 103 del 20 de enero del 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- 15.) Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- 3ra. Dimensión.

- 16.) Ley 1955 de 25 de mayo de 2019, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022.
- 17.) Ley 2052 de 25 de agosto de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Se crean las condiciones para racionalizar, automatizar y digitalizar trámites con el Estado. - La norma rige que los trámites que se creen a partir de su entrada en vigor deberán realizarse totalmente en línea por parte de los ciudadanos.

Normas técnicas: Norma NTC ISO 6047, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

4. OBJETIVOS

4.1.OBJETIVO GENERAL: Establecer la labor del servidor público y de la Entidad con una gestión eficiente y efectiva al servicio de los ciudadanos, con el fin de asegurar la calidad y mejora de procesos y procedimientos acorde con las necesidades de los grupos de valor, fortaleciendo las capacidades institucionales y así mismo fomentando el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

4.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las orientaciones y lineamientos de Servicio al Ciudadano que permitan la implementación de la política en la entidad.
- Implementar una cultura orientada a una atención efectiva, satisfacción de la ciudadanía, como de los grupos de interés y de valor.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo los parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.
- Incrementar la confianza de la ciudadanía en la entidad y en los servidores públicos a través de las distintas actividades que den cumplimiento al plan de acción proporcionado para la atención al ciudadano.

5. ALCANCE: La Política de Servicio al Ciudadano de la Supervigilancia aplica a todos los procesos de la entidad que desarrollen acciones relacionadas con servicio al ciudadano, como también en los diferentes canales de interacción y mecanismos

establecidos para el tratamiento adecuado de la ciudadanía y los grupos de valor o interés en la atención y respuesta a sus requerimientos de forma clara, precisa con atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna, adecuada y generando confianza y mejoramiento a nivel de satisfacción ciudadana

6. **PREMISA:** En la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad, se entenderá que nuestra razón de ser es la ciudadanía, los grupos de valor o de interés, por lo cual, cada una de las acciones deben estar encaminadas a la satisfacción de la ciudadanía.
7. **VIGENCIA:** La política de Servicio al Ciudadano es de obligatoria adopción de acuerdo con la implementación del MIPG en la Entidad.
8. **PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:** El servicio al ciudadano se fundamentará en los siguientes principios:
 - Calidad en la prestación de nuestros servicios.
 - El talento humano como capital más valioso de la Entidad.
 - Comprometidos con el medio ambiente.
 - Transparencia y acceso a la información.
 - Velar por el buen servicio de la seguridad privada.
9. **VALORES INSTITUCIONALES:** El comportamiento ético en la Supervigilancia se expresa y se fundamenta a través de los siguientes valores, los cuales están estipulados en el código de integridad de la Entidad:
 - Respeto
 - Compromiso
 - Diligencia
 - Honestidad
 - Justicia
10. **MISIÓN INSTITUCIONAL:** Ejercer el control la inspección y la vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio público de la seguridad privada, promoviendo las buenas prácticas empresariales con el fin de garantizar la confianza pública, desarrollando mecanismos que promuevan la calidad, honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia para el fortalecimiento del sector.
11. **VISIÓN ESTRATEGICA:** En el 2022 la Supervigilancia será reconocida a nivel nacional como una entidad líder en la inspección, control y vigilancia, apoyados en la coordinación interinstitucional con un equipo humano técnico capacitado, aplicando y

promoviendo buenas prácticas de operación, soportados en innovación y tecnología, contribuyendo a la protección de los derechos humanos y el crecimiento y fortalecimiento del sector de la vigilancia y la seguridad privada.

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

Los derechos y deberes de los ciudadanos frente a las autoridades y de las autoridades frente a la prestación de los servicios se estipulan en la Ley 1437 de 2011, Capítulo II y estos son:

12.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

- Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- Presentar sus peticiones de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, sin apoderado y gratuitamente.
- Recibir una respuesta oportuna y de calidad a sus peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información, salvo reserva legal de los registros y archivos públicos de acuerdo con la constitución y las leyes.
- Facilitar el seguimiento por sus propios medios, de cualquier trámite o actuación, excepto los que tengan reserva legal.
- Obtener información clara, oportuna y veraz por medio de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- Recibir una adecuada atención y orientación sobre los requerimientos que usted presente sin discriminación.
- Recibir una atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que realicen funciones administrativas.
- Aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tengan interés y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

12.2. DEBERES DE LAS PERSONAS

- Cumplir con la Constitución y las Leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos u ofrecer sobornos al personal de la Entidad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente, con el fin de facilitar la gestión y atención a su requerimiento.
- Solicitar y gestionar sus requerimientos ante la Superintendencia, de manera respetuosa y oportuna.
- Tratar con respecto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

12.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN 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.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º. de este Código.
- 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 este Código.
- 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.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la institución, la ley y los reglamentos.

13. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE ESTÁN EN PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de lograr la **excelencia en el servicio** los servidores públicos quienes se disponen a prestar un servicio deben contar con un compromiso hacia la Entidad y **una metodología orientada a resultados** como lo establece el **MIPG**, en donde se destaque la amabilidad, colaboración, iniciativa, tolerancia, trabajo en equipo y participando con un trato humano hacia la ciudadanía, estas son:

- 13.1. ORIENTACIÓN HACIA LAS PERSONAS:** Orientación hacia las personas, se busca que la disposición de servir a los demás. Implica esforzarse para conocer, satisfacer las necesidades, resolver los problemas del Ciudadano, a partir de interpretar y entender sus pensamientos, conducta, sentimientos y preocupaciones, se expresen o no verbalmente. Esta orientación se hace extensiva a la actitud de respecto con sus compañeros de trabajo independientemente del nivel ocupacional; un adecuado acompañamiento y en caso de ser requerido la remisión o escalamiento según corresponda a la Entidad o nivel jerárquico que sea necesario para dar respuesta.
- 13.2. IDENTIFICACIÓN CON LA ENTIDAD:** Se busca que la capacidad de actuar del servidor este en función de los objetivos de la organización lo cual Implica alinear los valores e intereses personales con las necesidades y prioridades de ésta; tener la experticia que se tiene de los procesos y procedimientos al interior de la Entidad los cuales están directamente ligados a la recolección de datos los cuales deben ser interpretados y analizados con los que a través de una comunicación asertiva junto con métodos de negociación, se brinde una solución con argumentos.
- 13.3. AUTOCONTROL:** El servidor debe tener la capacidad de mantener el dominio emocional ante situaciones conflictivas o de rechazo. Así mismo, implica el resistir con vitalidad en condiciones constantes de presión.
- 13.4. FLEXIBILIDAD:** Se requiere de la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender, respetar y valorar posturas distintas, puntos de vista

encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y aceptando sin problemas los cambios de la propia organización de la administración o en responsabilidades de su cargo.

13.5. INICIATIVA: Se busca que los servidores al momento de actuar tengan la predisposición proactiva, anticipándose a las dificultades, abordando posibles soluciones y yendo más allá de lo que le corresponde servir al ciudadano (a).

13.6. INTERÉS POR EL CONOCIMIENTO: Los servidores deben mostrar Interés por el conocimiento, tener inquietud y la curiosidad de saber más sobre cosas, temas o personas. Implica el ir más allá de realizar las preguntas de rutina o requeridas normalmente en el trabajo. Igualmente implica profundizar o presionar para conseguir la información más exacta, resolver discrepancias a través de preguntas, acudir al entorno en búsqueda de oportunidades o información que pueda ser útil en el futuro.

13.7. AUTOCONFIANZA: Se busca que los servidores descubran que es capaz de cumplir una tarea y escoger el enfoque adecuado para superar un problema o la misión encomendada. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en sus propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

14. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

ENFOQUE ESTRATÉGICO: La Política del servicio al ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3649 de 2010 y se complementa con el CONPES 3785 de 2013, donde se definen dos áreas claves de intervención en la atención de la ciudadanía y que integran todos los procesos internos de las entidades uno “la atención de la ventanilla hacia adentro”, otro “la atención de la ventanilla hacia afuera”.

Dentro de estas, se han identificado seis (6) componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las Entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que se clasifican dentro de esas dos áreas, a saber:

- Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía (arreglos institucionales),
- Mejoramiento de procesos y procedimientos



Fuente Departamento Nacional de Planeación

- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía,
- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía (cobertura),
- Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio, y
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

14.1. LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

a. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:

- ✓ Ajustes y acuerdos en la entidad para una adecuada prestación de servicios.
- ✓ Adopción de Políticas, planes y acciones.
- ✓ Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Adelantar la creación u optimización de procesos y procedimientos de cara a la ciudadanía, como comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y respaldo de la Alta Dirección para la coordinación intrainstitucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Formular líneas de trabajo en el Plan de acción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en materia de servicio al ciudadano.
- ✓ Diseñar y ejecutar planes de mejora debido a las acciones u omisiones identificadas en el ejercicio de la función de implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.
- ✓ Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio.
- ✓ Establecer en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño quien haga sus veces, la política institucional, estrategia u objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo o el que haga sus veces, designando los procesos responsables de su implementación.

b. MEJORA DE TRÁMITES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

- ✓ Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- ✓ Establecer oportunidades de mejora, derivados de los informes PQRSD
- ✓ Carta de compromiso de los servidores públicos, responsables de los derechos de petición.

- ✓ Carta de trato digno.
- ✓ Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.
- ✓ Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.
- ✓ Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad con oportunidad, calidad y transparencia
- ✓ Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.
- ✓ Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.

c. TALENTO HUMANO:

- ✓ Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
- ✓ Diseñar e implementar un proceso de inducción y reintroducción para la gestión de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia
- ✓ Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano
- ✓ Dar cumplimiento al documento carta del trato digno
- ✓ Aplicar el protocolo de servicio y atención al ciudadano
- ✓ Lista de servidores públicos capacitados en el Curso de Lenguaje Claro.

14.2. LA ATENCIÓN DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

a. COBERTURA Y FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ACCESO:

- ✓ Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados.
- ✓ Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- ✓ Canales de atención para interactuar con los grupos de valor.
- ✓ Accesibilidad permanente a la página web de la entidad.
- ✓ Mantener actualizada y en funcionamiento la sede electrónica de la entidad para la realización de trámites y servicios.
- ✓ Identificar necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Establecer indicadores de medición de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Contar con ventanillas únicas de atención a los grupos de valor.

b. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

- ✓ Realizar seguimiento a las encuestas de satisfacción que se aplican en la Entidad.
- ✓ Conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los grupos de valor.
- ✓ Buena comunicación de los empleados, ser puntuales en sus horarios de atención, estar pendiente de los canales de comunicación para brindar un buen servicio al ciudadano.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Medir el cumplimiento de las metas de servicio determinadas por la entidad en el marco de los acuerdos de servicio y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

c. CERTIDUMBRE

- ✓ Comunicación precisa.
- ✓ Lenguaje claro: Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos.
- ✓ Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes a partir de las inquietudes ciudadanas o los temas más solicitados por los grupos de valor.
- ✓ Respuestas a las solicitudes interpuestas.

- ✓ Que el trámite que realicen sea el correcto.
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El protocolo de Atención al Ciudadano es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano y grupos de valor por los diferentes canales de atención con los cuales cuenta la Supervigilancia como lo son el canal documental (correo certificado), correo electrónico (contáctenos@supervigilancia.gov.co), Telefónico, Página web, presencial, redes sociales, chat y sede electrónica.

15. MODELO DEL SERVICIO “HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO: En la Supervigilancia, se determina que el servicio al Ciudadano está alineado con el direccionamiento estratégico de la Entidad y el MIPG, por lo tanto, se debe desarrollar una cultura de respeto y humanización, donde participen todo el personal de la Entidad, no solo el servidor público que tiene contacto directo con la ciudadanía, sino en general todos, para que toda actividad este soportada con procesos amigables de atención como:

- El servicio humanizado pasará de oír a escuchar y de ver a observar.
- Desarrollar una cultura del Buen trato.
- Brindar los servicios con actitud positiva, empatía y asertividad.
- Estar dispuesto a entender las necesidades reales de la ciudadanía y grupos de valor.
- La posición en la Entidad y el grado de conocimiento, no lo hará sentirse superior, ni mirar al ciudadano con altivez.

Darle valor agregado a la atención al ciudadano, marca la diferencia y determina el grado de humanización tanto a nivel interno como externo.

16. GENERALIDADES PARA TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE ATENDER A LOS CIUDADANOS:

- El servidor debe estar preparado y en disposición para atender.
- El servidor debe hablar con el volumen y vocalización agradable.
- No utilizar palabras informales, diminutivos, jergas o muletillas.
- Demostrar empatía, entusiasmo, cordialidad.
- La comunicación debe ser personalizada con el Apellido del ciudadano(a).

- Identificación, es decir el nombre de la Entidad y el suyo propio.
- No se debe tutear al ciudadano (a).
- No dar órdenes, siempre decir por favor.
- Respetar al ciudadano.
- Escuchar cuidadosamente al ciudadano(a) a fin de evitar interrumpir o volver a preguntar información ya suministrada.
- Evitar hacer comentarios sarcásticos y disimulados.
- Mantener una excelente actitud, mantener la calma, paciencia y tolerancia.
- En el momento de suministrar la información, sea claro en la explicación, demostrar seguridad.
- Sea conciso y directo en el momento de dar la información.
- Tal sea el caso, al transferir la llamada asegúrese para entregar la llamada a la persona que necesite.
- Al momento de dejar en espera al ciudadano(a) decimos: “Un momento por favor”
- Cuando retomemos la llamada luego de la espera decimos: “Gracias por su espera...”
- Si el requerimiento no puede ser resuelto de forma inmediata: Explique la razón de la demora, informar la fecha aproximada, medio en que recibirá respuesta.
- Manejar un tiempo prudente en la atención.
- Verificar con el ciudadano(a) si se entendió la información suministrada.

17. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor.

A continuación, mencionamos los atributos más relevantes a tener en cuenta en el momento de la atención, para prestar un buen servicio:

- 17.1. RESPETUOSO Y AMABLE:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias. El trato que se brinde en el servicio solicitado sea gentil y sincero.
- 17.2. COMPETENTE:** Capacitarse para atender con calidad a la Ciudadanía acerca de los trámites y servicios de la Entidad.
- 17.3. OPORTUNO:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos.
- 17.4. EFECTIVO:** Se debe resolver lo solicitado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Entidad.
- 17.5. EFICIENTE:** Disponer de los recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros) necesarios para atender a la ciudadanía en general.

- 17.6. CONFIABLE:** Exactitud de la información suministrada, conforme con lo previsto en las normas, calidad de los productos y servicios.
- 17.7. EMPÁTICO:** El servidor percibe lo que el usuario siente, de esta manera se pone en su lugar.
- 17.8. INCLUYENTE:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinción alguna, ni discriminaciones.
- 17.9. DIGNO:** Que el servicio a que tiene derecho la ciudadanía y grupos de interés se les brinde de la mejor manera posible.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los grupos de valor y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como: **“No sé”, “Vuelva mañana”, “Eso no me toca a mí”**, Son consideradas y vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El Servidor de la Supervigilancia debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer ampliamente la normatividad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

18. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA

- 18.1. EL SERVICIO EN LA SUPERVIGILANCIA:** En la Supervigilancia se entenderá como servicio, la percepción de la ciudadanía como resultado de los contactos que tiene con la Entidad, la sumatoria de los instantes de contacto es el servicio que prestamos.
- 18.2. HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO:** En la Supervigilancia se entenderá esta característica como la implementación de una cultura del buen trato, comprendiendo las verdaderas necesidades de los usuarios a través de la empatía, la observación y la escucha activa, dejando a la vista rasgos, características y emociones del ser humano, uniando estos componentes en el servicio prestado, apartando conflictos de interés y actitudes de superioridad, generando valor agregado a su trabajo con el compromiso, actitud positiva y asertividad.
- 18.3. LOS MOMENTOS DE VERDAD:** En la Supervigilancia se entenderá que los instantes de contacto con la ciudadanía y grupos de valor conforman el ciclo del servicio establecido para atender en los diferentes canales de interacción ciudadana; un momento de verdad es un episodio en el cual la ciudadanía entra en contacto con la Entidad, donde se llevará la impresión de calidad en el servicio prestado, la calidad del servicio está en los detalles.

18.4. ELEMENTOS COMUNES: Las Estrategias, planes y proyectos de la Entidad se encaminarán a ofrecer un servicio de calidad oportuno y efectivo, disponer de diferentes canales que faciliten la interacción con la ciudadanía y grupos de interés; así como de establecer una cultura orientada al Servicio; establecer el control y seguimiento de planes y políticas en materia de servicio, así como la gestión interinstitucional, la coordinación y articulación del servicio que se presta con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

18.5. ACTITUD: Los servidores de la Supervigilancia estarán atentos a la disposición de ánimo para prestar sus servicios mediante diferentes formas como, la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Los servidores públicos que atienden a la ciudadanía deben tener actitud de servicio, estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir, erguido y con la espala recta.

Por otra parte, debe tener disposición de escuchar a su interlocutor, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que se pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez, agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

18.6. DESHUMANIZACIÓN DEL SERVICIO: Cuando el Servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado por el funcionario y de la Entidad.

18.7. LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL) Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para comunicarse con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que Él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, su merced etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

19. CONSIDERACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

19.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por La Entidad, que facilite la comprensión del alcance de dichos servicios.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso, que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Mencionar otros trámites y/o Entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano - usuario, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

19.2. CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el estado de su trámite, los tiempos de espera y los pasos a seguir.
- Requerir y solicitar sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Evitando la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano - usuario.

19.3. CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia (evaluar la satisfacción de los usuarios).
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- Se disponen de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a la respuesta de los requerimientos que estos presentan ante la SuperVigilancia.

19.4. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- 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 la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

19.5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

19.6. ATENCIÓN ESPECIAL

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la **discapacidad** se define como; el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales. Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la discapacidad sensorial supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

- **La discapacidad auditiva:** Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
- **La discapacidad visual:** Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
- **La sordoceguera:** Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.
- **Hipoacusia:** Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.
- **Baja visión:** Se poseen restos visuales.
- **Sordera:** Pérdida total de la audición.
- **Ceguera total:** Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

19.7. ¿CÓMO ATENDER A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL?

Al atender a un ciudadano con discapacidad sensorial debe tener en cuenta:

- Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame a la persona por su nombre.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

19.8. ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera:

- las personas sordas profundas.
- las hipoacusias, es decir con residuo auditivo.

Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo.

Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas.
- Pregunte al ciudadano que trámite necesita realizar y acompañelo a solicitar su turno preferencial.
- Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

19.9. ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita.
- El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, utilizando alguna de las herramientas descritas anteriormente, que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

19.10. ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO SORDOCIEGO?

La persona con sorda ceguera tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Estas son algunas estrategias y herramientas para utilizar en la atención al ciudadano sordo ciego:

Cuando el ciudadano sordo ciego tiene resto visual el servidor público deberá:

- Situar en su campo visual.
- Asegurarse de que le ve.
- Presentarse, indicarle su cargo y preguntarle que trámite va a realizar.
- Si el ciudadano no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

19.11. SI EL CIUDADANO SORDO CIEGO POSEE RESTO AUDITIVO EL SERVIDOR DEBERÁ

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Presentarse y preguntar al ciudadano sordo ciego qué trámite va a realizar.
- Si el ciudadano sordo ciego no va acompañado del guía, el servidor deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
- Si el ciudadano sordo ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

19.12. ¿ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS?

Los ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, en la mayoría de los casos por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. → Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

20. PROTOCOLOS SEGÚN ROL ASIGNADO POR CANALES DE ATENCIÓN

20.1. GARANTIZAR QUE EL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SEA COMPETENTE CON LA LABOR A DESEMPEÑAR, TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención.
- Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por Él.
- En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo, deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
- Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo la información clara y completa.
- Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de estos.
- Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

20.2. GUARDA DE SEGURIDAD

- Saludarle antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.
- En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitar los servicios de la Supervigilancia.
- Indicarle al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.

20.3. ATENCIÓN PRESENCIAL

a. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- **Entrada:** Llegada del Ciudadano y/o grupo de valor.
- **Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: **“Buenos días/tardes/, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, mi nombre es... ¿en qué puedo colaborar?”**

- **Registro:** Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el usuario, es importante llevar el registro en el sistema de las personas atendidas
- **Espera:** corresponde al tiempo de espera del Ciudadano.
- **Revisión de requisitos:** se revisan y validan requisitos y documentos.
- **Procesamiento de la solicitud:** se procesa el servicio o trámite requerido por el Ciudadano.
- **Entrega de la solución:** se entrega o comunica al Ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- **Despedida:** reviste igual importancia que el saludo: **“Muchas gracias por venir a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, fue un gusto atenderlo”**.
- **Salida:** salida del Ciudadano.

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- **Cordialidad en la comunicación:** Durante todo el tiempo de contacto con el usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- **Retroalimentar el comportamiento del ciudadano-usuario:** Ofrecer al ciudadano-usuario apoyo con ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- **Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes:** Es importante incentivar al ciudadano-usuario al uso de los puntos de contacto no presenciales como canal documental (correo certificado), correo electrónico (contáctenos@supervigilancia.gov.co), Telefónico, Página web, redes sociales, chat.

b. EN EL CONTACTO INICIAL:

- Aplique las pautas generales del protocolo presencial y pautas de comunicación.
- Pregunte al ciudadano su nombre para dirigirse a él, por lo menos una vez durante la atención; y anteponga el “señor” o “señora”, según corresponda.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones como reinita, amor, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño, etc.

c. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

- El módulo de atención es individual, esto le permite dedicar toda la atención, de forma exclusiva, a la persona que hace la solicitud.
- No debe haber distractores externos.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
- Manifieste o exteriorice —por ejemplo, asintiendo con la cabeza— que usted está entendiendo la solicitud.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, implemente los siguientes pasos:
 - Explique por qué debe retirarse y ofrezca un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Al regresar, debe decir: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora o infórmelo la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

d. EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Pregunte: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.
- Informar al usuario la fecha y hora exacta en la que debe presentarse, cuando sea necesaria una cita posterior.
- La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano de la persona que lo atendió y del servicio entregado. En esta etapa, en lo posible, llame a la persona por su nombre y convóquelo a que acuda al punto de nuevo en caso de que así lo requiera, ya sea para otro servicio o trámite.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo.

20.4. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

a. ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

- Espere, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido (Call Center), así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el nombre de la dependencia, Entidad y número de teléfono en donde puede recibir la información.
- En ninguna circunstancia, se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.

b. SOLUCIÓN

- Una vez entregada la respuesta, si es preciso, informe al ciudadano qué paso sigue en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera:
- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indique el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, solicítele permiso para hacerlo y espere la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, brinde la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrezca devolverle la llamada o brindarle respuesta por un medio seleccionado por el usuario, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle el número telefónico o datos del canal seleccionado y, efectivamente, enviar la información.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada 3 minutos y explíquele cómo va su gestión hasta brindar una respuesta final.
- Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
 - Explique la razón de la demora.
 - Informe la fecha o tiempo aproximado en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

c. ATENCIÓN AL REQUERIMIENTO

Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición, validar la identidad de la persona y realizar preguntas básicas como:

- “¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?”

- Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. “La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, brinde la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrezca devolverle la llamada o brindarle respuesta por un medio seleccionado por el usuario, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle el número telefónico o datos del canal seleccionado y, efectivamente, enviar la información.

d. DESPEDIDA

- Verifique con el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despídase amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permita al ciudadano o usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o errada, comuníquelo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

20.5. ATENCIÓN VIRTUAL (CHAT, PÁGINA WEB, CORREO ELECTRÓNICO, REDES SOCIALES,)

Se debe tener en cuenta los criterios y guías de las características especiales para la publicación en la Web como lo indica el documento de la Política Editorial.

De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano y/o grupo de valor de la Supervigilancia, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

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

Finalmente se debe informar al ciudadano-usuario los diferentes canales donde podrá realizar cualquier trámite ante la Entidad, sin que tenga que desplazarse personalmente a la sede física; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

20.5.1. CHAT Y PÁGINA WEB

a. ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

b. CONTACTO INICIAL

- Saludar a quien está conectado a cualquier canal virtual: Muy buenos días/tardes, bienvenido al ej. Chat, Facebook, etc de la Supervigilancia, mi nombre es...en qué le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información (intervenga y de soluciones al ciudadano de una manera sencilla).
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

c. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, amerita las posibilidades de uso del canal, de ser así, se debe informar al ciudadano: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por” (y se le da la opción para que proceda).

Una vez que se tenga la información, se puede responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuide la ortografía, pues una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

- Comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible, no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
- Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Divida las respuestas largas en bloques.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del canal, conviene enviar un mensaje: “para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, se debe elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección o medio de comunicación suministrado por el ciudadano.

“Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.”

20.5.2. CORREO ELECTRÓNICO

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la Entidad en relación con el uso de plantillas y firmas.
- Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

a. CADA MENSAJE DEBE CONTENER UNA ESTRUCTURA CON LOS SIGUIENTES DATOS:

- Asunto del Correo
- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad o Dependencia remitente
- Dirección: - Física y/o Correo electrónico del usuario

b. ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

- Responda siempre los mensajes que llegan al correo institucional, contactenos@supervigilancia.gov.co
- Analice si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la Entidad encargada e informe de ello al ciudadano.

Valide a qué correo o a través de qué sistema se deben redirigir los siguientes documentos que por alguna circunstancia llegaron a su cuenta de correo:

- Derechos de petición.
- Comunicaciones para el director de la Entidad.
- Hojas de vida o solicitudes de empleo.
- Solicitudes para Entidades.
- Citaciones de los entes de control.
- Invitaciones a directivos
- Felicitaciones.
- Reclamos, quejas y sugerencias.

Inicie la comunicación con frases como las siguientes: “según su solicitud de..., relacionada con...”; “en respuesta a su solicitud de ..., relacionada con...”.

c. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “asunto”.

Verifique siempre quién es el destinatario principal.

En el campo “CC” (con copia) seleccione únicamente a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

d. EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:

Como remitente, debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Tales como:

- Cargo
- Teléfono
- Correo electrónico
- Nombre
- Dirección web de la Entidad.

- Recuerde usar las plantillas de firma de su Entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de enviarlo, así evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en los destinatarios.
- Seguir el protocolo establecido por la Supervigilancia, ya que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío.

20.5.3. REDES SOCIALES (TWITTER – YOUTUBE - FACEBOOK)

Las redes sociales han logrado posicionarse como un elemento fundamental en la estrategia de comunicación de la Supervigilancia y por eso reconoce el rol que cumplen actualmente en el manejo de la información. La inmediatez informativa no es una posibilidad sino una necesidad que deben adoptar las entidades, para llegar de manera efectiva y directa a los diferentes grupos de interés.



a. COMO HABLAR EN REDES SOCIALES

La comunicación en redes sociales es directa y personal a diferencia de los medios tradicionales, se debe estar preparado para responder, de una forma ágil y efectiva. Las personas que se acercan a las redes sociales deben sentirse escuchadas, si ellos notan que se les responde dando solución a sus preguntas y que, como entidad del Estado, actúa sobre sus comentarios y/o propuestas, se tendrá un posicionamiento positivo y de paso, ayuda al proceso de comunicaciones, ubicar los aspectos que se deben tener en cuenta a la hora de crear una estrategia de comunicaciones.

Antes de enviar los mensajes a través de las redes sociales, es de gran importancia escuchar lo que dicen los seguidores.

La base de una buena experiencia virtual a través de las redes sociales fortalece la imagen de la institución; para una persona no hay nada mejor que sentirse bien atendido. Una persona satisfecha buscará mantener el vínculo con la entidad, por eso siempre hay que tener un trato cordial con los usuarios y ayudarlos a que vivan la mejor de las experiencias cuando interactúen con la Entidad.

En Facebook y Twitter el tiempo de publicación entre los contenidos puede ser más espaciado y se deben planificar los mensajes para informar a los seguidores oportunamente. Así mismo dar respuesta a las preguntas y atender los comentarios de los usuarios es una tarea que debe asumirse con alto nivel de compromiso y responsabilidad.

Se debe responder siempre en positivo, con buena disposición, ofreciendo alternativas y facilidades, poniendo en práctica los valores institucionales y protocolo de Atención al Ciudadano.

b. RECOMENDACIONES

- Redactar mensajes con frecuencia, (Para lograr mayor impacto entre los públicos objetivos se puede enviar más de un mensaje por día)
- Enviar mensajes institucionales, pero en un formato amigable y de fácil comprensión.
- Alternar la información oficial con datos de interés general, en este caso para el sector que puedan acaparar mayores seguidores.
- Cuando se requiera, incluir en cada mensaje la dirección o URL donde podrán encontrar la información ampliada.
- Hacer correcto uso del hashtag (palabras precedidas por la almohadilla #). Ej. Mil vigilantes apoyaron gestión de la Policía Nacional en #Bogotá. Así, el usuario podrá buscar la cadena #Bogotá y este mensaje estará presente en los resultados de la búsqueda.
- Esta red permite también 'retwittear', es decir que un mensaje de la Entidad podrá ser compartido con los seguidores, para que la información se visualice en otras cuentas de Twitter de interés.
- Es indispensable tener en cuenta que la información debe ser publicada oportunamente en los canales de difusión, pues esto permite que haya mejor impacto y más alcance de las noticias.

Nota: Recuerde que lo que se publica en redes sociales son mensajes relacionados con la Entidad, por eso, no responda mensajes como quejas o reclamos, pues la información puede ser utilizada como una posición oficial de la Supervigilancia. Si son reclamos o quejas remítala al área correspondiente para que se le dé oportuna respuesta.

c. NO BORRAR LOS MENSAJES

Las redes sociales se prestan para diferentes tipos de comentarios, se pueden encontrar aquellos que atentan contra la imagen y prestigio de la institución, pero pese a estas situaciones no se pueden borrar los mensajes. Eliminar un mensaje provoca censura y los podría incitar a actuar peor.

21. MEDICION DE SATISFACCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

En la Supervigilancia por medio de los canales de atención al ciudadano, tenemos herramientas para obtener la información necesaria para medir la satisfacción de los usuarios.

21.1. MECANISMOS DE MEDICIÓN

- a. Encuestas de Satisfacción:** Formato avalado por gestión de calidad en la suite empresarial (FOR-GSP-370-064), la cual se realiza en los diferentes canales de atención (presencial, telefónica y chat); en la cual los ciudadanos-usuarios, califican cuantitativamente el servicio recibido y adicionalmente.
- b. Encuesta de Satisfacción de Percepción Ciudadana:** Formato avalado por gestión de calidad en la suite empresarial (FOR-GSP-370-071), la cual se realiza en la atención presencial, en la cual los ciudadanos-usuarios, califican cuantitativamente el servicio recibido.
- c. Buzón de Sugerencias (presencial):** Buzón físico ubicado en la recepción de la entidad, donde los ciudadanos exponen sus opiniones, a manera de felicitación, queja o reclamo. Este mecanismo es revisado diariamente por el área de atención al ciudadano, donde realizan tabulación de las solicitudes y son escaladas a las dependencias según el caso.

La consolidación y resultados de los mecanismos utilizados son reportados mediante un informe mensual, publicado en la página web a través del link de transparencia, mecanismos de atención al ciudadano, encuestas histórico se visualiza en el siguiente enlace <https://supervigilancia.gov.co/publicaciones/5663/encuestas-pub/>

Así mismo, se reporta al Ministerio de defensa, un informe trimestral de PQRS de la entidad, en el cual se estipulan los planes de acción en pro de mejora dependiendo del caso, dicho informe es publicado en la página Web de la Supervigilancia, a través del link de transparencia, instrumentos de gestión de información pública y se visualiza en el siguiente enlace: <https://supervigilancia.gov.co/publicaciones/7164/informes-pgrsd/>, este informe es presentado bajo la DIRECTIVA MINISTERIAL No. 42222 del ministerio de defensa “coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano”.

SEDE ELECTRONICA: En la sede electrónica, los ciudadanos pueden realizar mediante canal virtual, solicitudes de peticiones, interponer quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con la entidad y a si mmo, presentar los diferentes tramites que se requieran.

<https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>

GLORASIO

- **ACCESIBILIDAD:** Igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor. Canales de atención: múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.
- **CERTIDUMBRE Y LENGUAJE CLARO:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.
- **COBERTURA:** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren
- **CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS:** hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en

cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros.

- **EXPERIENCIA DE SERVICIO:** es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.
- **GRUPOS DE INTERES O DE VALOR:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA:** es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **PETICIÓN:** es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Queja: cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.
- **RECLAMO:** es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.
- **VENTANILLA HACIA AFUERA:** se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.
- **VENTANILLA HACIA DENTRO:** hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

Por medio de la cual se adopta la política de servicio al ciudadano de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

EL SUPERINTENDE DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

En uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confieren el Decreto Ley 356 de 1994, Decretos 2355 de 2006, Ley 1437 de 2011, y demás normas concordantes.

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo del orden nacional de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, al cual le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Que el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, por medio de la cual se regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de organización y funcionamiento de la Administración Pública, y referente a la delegación establece:

“Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.

Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la presente Ley.

PARÁGRAFO. - *Los representantes legales de las entidades descentralizadas podrán delegar funciones a ellas asignadas, de conformidad con los criterios establecidos en la presente Ley, con los requisitos y en las condiciones que prevean los estatutos respectivos”*

Que el numeral 13º del artículo 6º del Decreto 2355 de 2006, dispuso como funciones del Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada: “(...) Crear,

Resolución No. 20213700112267

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA LUZ ELENA MORALES MALAVER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	
DIRECCIÓN A NOTIFICAR	

organizar y conformar mediante resolución interna y con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Superintendencia, indicando las funciones que deban cumplir y los responsables de las mismas (...).”.

Que la Resolución No. 1682 de 12 de marzo de 2010 creó los grupos de Esquemas de Autoprotección, Grupo de Permisos de Estado Empresariales, Grupo de Consultoría y Capacitación, Grupo de Registro, Grupo de Atención al usuario y Grupo de Comunicaciones de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Que la Resolución No. 20133100014107 de 27 de febrero de 2013 creó los Grupos de Recursos Físicos y Adquisiciones, modificó los Grupos de Permisos de Estado Empresariales, Grupo de Consultoría y Capacitación, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Atención al Usuario y Grupo de Registro de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Que la Resolución No 20133100054447 del 2 de septiembre de 2013, modificó los Grupos de Atención al Usuario, Gestión Documental, Archivo y Correspondencia, Permisos de Estado Empresariales, Consultoría y Capacitación, Esquemas de Autoprotección de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Que a través de la Resolución No. 20193100061997 de 27 de junio de 2019, por la cual se organizan los Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se asignan unas funciones, y se modifican algunas denominaciones.

Que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo, y por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Así mismo, de desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad administrativa a la cual pertenecen. Igualmente, deben tomar acciones que permitan realizar el ejercicio del autocontrol en sus puestos de trabajo, con el fin de detectar las desviaciones que puedan entorpecer el desarrollo de sus funciones, como parte fundamental y eje principal de la correcta implementación y fortalecimiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través de sus políticas de Gestión y desempeño institucional las cuales se encuentran señaladas en el Decreto 1499 de 2017, insta a las entidades del Estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento de toda entidad pública de cara a obtener los resultados

Resolución No. 20213700112267

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA LUZ ELENA MORALES MALAVER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	
DIRECCIÓN A NOTIFICAR	

esperados y una satisfacción de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano para la Supervigilancia

Que, en mérito de lo expuesto, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada,

RESUELVE

ARTICULO 1o. Adóptese la Política de Servicio al Ciudadano, documento que forma parte integral de la presente resolución.

ARTICULO 2o. La Política de Servicio al Ciudadano deberá incluirse dentro de los procesos de inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

ARTICULO 3o. Que la Secretaría General y la Oficina de Comunicaciones de la Supervigilancia, se encargarán de promover la divulgación de la presente política con los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para su aplicación y cumplimiento.

ARTICULO 4o. La Política de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, entrará a regir a partir de la firma del presente acto administrativo, quedando sin efecto las disposiciones de políticas anteriores que haya tenido la Secretaria General.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,



ORLANDO A. CLAVIJO CLAVIJO
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

Resolución No. 20213700112267

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	GINA SOFIA PALACIOS TORRES
Revisado para firma por	CHRISTIAN RAFAEL HERAZO MIRANDA LUZ ELENA MORALES MALAVER
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	
DIRECCIÓN A NOTIFICAR	