

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	ALCANCE	4
4.	NORMATIVIDAD VIGENTE	4
5.	DEFINICIONES DEL TRATO DIGNO	5
6.	ACTITUD	6
7.	CANALES DE ATENCIÓN	8
8.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL	9
9.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	9
10.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	12
11.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CORRESPONDENCIA	13
12.	REDES SOCIALES	14
13.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	14
14.	DEBERES DE LOS SEVIDORES PÚBLICOS	15
15.	DERECHOS DE PETICIÓN	16
14.1.	DERECHO DE PETICIÓN	16
14.2.	CONTENIDO DE LAS PETICIONES	17
14.3.	PRESENTACION Y RADICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN	17
14.4.	PETICIONES INCOMPLETAS	17
14.5.	PETICIONES VERBALES	18
14.6.	PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS	18
14.7.	RESPUESTA COLECTIVA A MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN	19
14.8.	REQUISITOS Y CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICION	19
14.9.	LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	20
16.	ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	22
17.	LINEAMIENTOS DE LENGUAJE CLARO	22
16.1.	¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?	23
16.2.	¿POR QUÉ ES NECESARIO EL LENGUAJE CLARO?	24
16.3.	OBJETIVOS	24
16.4.	BENEFICIOS PARA LA ENTIDAD	24
16.5.	¿DÓNDE PUEDO APLICARLO?	25
16.6.	VERBALMENTE	25
16.7.	COMUNICACIÓN NO VERBAL	25
18.	LINEAMIENTOS GENERALES	25
17.1.	PONERSE EN EL LUGAR DE LA CIUDADANÍA:	25
17.2.	SUGERENCIAS DE ESTILO:	26
17.3.	PASOS PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO	26
19.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	27

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO

1. INTRODUCCION

El servicio a la ciudadanía, en nuestra Constitución Política, es un fin esencial del Estado. El ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos.

De esta manera, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada adopta el Manual de Servicio al Ciudadano como el conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o lineamientos para garantizar que la comunicación y la atención al ciudadano sean efectivas y satisfactorias, con cada uno de los ciudadanos que se comuniquen por los diferentes canales de atención de la entidad.

El Manual de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un modelo de estándar de lineamientos que deben ser adaptadas por los funcionarios de área de atención al usuario, el cual garantice una atención integral, formal, cordial e igualitaria a los ciudadanos, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción, imagen institucional y aumentando la satisfacción del ciudadano.

Objetivos Específicos

1. Garantizar la atención integral, formal, cordial e igualitaria a todos los ciudadanos que se comuniquen por los diferentes canales de atención de la entidad.
2. Transmitir de manera efectiva una imagen transparente, eficiente, cordial, integral, formal e igualitaria de la entidad ante todos los ciudadanos.
3. Fortalecer la calidad de la atención en todos los canales dispuestos para tal fin por la entidad.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

3. ALCANCE

Este documento está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con la finalidad de dar a conocer las normas y procedimiento que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado.

Así mismo, y de conformidad con la de Gestión de Calidad, se busca generar una participación activa y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten en nuestro día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales daremos solución a cada uno de los requerimientos generado.

A través de este documento, se fortalece el reconocimiento, gestión e implementación de los canales de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la comunicación Usuario - Entidad.

4. NORMATIVIDAD VIGENTE

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	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
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	CONTENIDO
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. *Entrada en vigencia desde el 1º de julio de 2021. (Artículo 140 del Plan Nacional de Desarrollo)

5. DEFINICIONES DEL TRATO DIGNO

La atención y el servicio en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada busca dar cumplimiento a los atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita.

- **Respeto y No Discriminación:** Reconocer la dignidad inherente de la persona, sin distinción por edad, género, condición social, salud u opiniones.
- **Intimidad y Confidencialidad:** Garantizar el respeto a la privacidad, la honra y el manejo confidencial de la información personal.
- **Trato Digno:** Cortés pero también sincero.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Comunicación Clara y Efectiva:** Brindar información completa, entendible y oportuna sobre su situación, resolviendo dudas.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas

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

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Por esta razón, el personal de atención al ciudadano de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada debe conocer e informarse sobre los documentos, formatos y procedimientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.

Así mismo, debe identificar los 64 trámites establecidos por el Decreto Ley 356 de 1994, Decreto 019 de 2012, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa 1070 de 2015, Decreto 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020 y demás normas concordantes, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el link: <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/10590/enlaces-tramites-delegatura-para-la-operacion/>

Lo anterior, con la finalidad de:

- Reducir los tiempos requeridos para aumentar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Por último, el personal bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

6. ACTITUD

Se espera de los funcionarios y contratistas que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que 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.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe informar al coordinador (a) del área y cederle el manejo de la situación.

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.
- No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

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.

Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “Mi reina”, “Mi niño”, “Mi niña” 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.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

7. CANALES DE ATENCIÓN

La Supervigilancia ofrece y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Los canales de atención ofrecidos por la entidad son presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.



Atención Presencial:

Calle 24 A #59-42 Torre 4 Piso 3

Bogotá – Colombia

Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm – Jornada continua



Atención telefónica:

Línea Gratuita Nacional

01 8000 119703

Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm – Jornada continua

- **Línea fija desde Bogotá**
+57 601 3078038
- **Línea anticorrupción: 157**

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

Atención virtual:



Radicación: contactenos@supervigilancia.gov.co

Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@supervigilancia.gov.co

Denuncias: denunciecorrupcion@supervigilancia.gov.co

8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones de la entidad. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano.

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- **Comportamiento y orden en puesto de trabajo:** Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Todos los servidores de la Supervigilancia deben estar familiarizados con la ubicación del punto de atención, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:**
 - Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
 - La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- **Atención a niños, niñas y adolescentes**
Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
 - No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
 - Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
 - Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- **Personas en situación de vulnerabilidad**
Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del manual de servicio, le corresponde al servidor público:
 - Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
 - Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
 - **Grupos étnicos minoritarios**
A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:
 - Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
 - En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
 - Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
 - Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
 - **Personas en condición de discapacidad**
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- **Discapacidad visual**
 - No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
 - Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
 - Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
 - Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
 - Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
 - Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
 - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
 - Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
 - **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**
 - Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
 - Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
 - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
 - Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
 - Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
 - Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
 - **Atención a personas con sordoceguera**

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

 - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
 - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Atención a personas con discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- **Atención a personas con discapacidad cognitiva**
 - Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- **Atención a personas con discapacidad mental**
 - Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
 - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
 - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
 - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **Atención a personas de talla baja**
 - Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
 - Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras.
- Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre
- Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. Sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si debe poner la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse 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: Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CORRESPONDENCIA

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

Para la atención se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir:
- "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra.";

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

12. REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información —en simultánea— puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Instagram: <https://www.instagram.com/lasupervigilancia/>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/1BitXMpszE/?mibextid=wwXIfr>

X: <https://x.com/supervigilancia?s=21>

TikTok: <https://www.tiktok.com/@supervigilancia?r=1&t=ZS-91wiHmGeBzM>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/superintendencia-de-vigilancia-y-seguridad-privada/>

YouTube: <https://www.youtube.com/@SupervigilanciaCol>

Spotify: <https://open.spotify.com/show/7bOXZjpmJGU4GB30kKijzv?si=rbOGutpHRsuvyuJXksK4XA>

13. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- 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 y recibir una respuesta 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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

- 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.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Tratar con respeto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- 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 Supervigilancia.
- 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 Supervigilancia de manera respetuosa y oportuna.
- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Supervigilancia.

14. DEBERES DE LOS SEVIDORES PÚBLICOS

DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante 40 horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- 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 la Ley 1437 de 2011.
- 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 por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en 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.
- 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.

15. DERECHOS DE PETICIÓN

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

14.1. DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición, además de ser un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier ciudadano puede acudir a la Administración Pública de manera respetuosa por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una pronta resolución de fondo y completa de su solicitud, en los términos señalados en la Ley.

Mediante el Derecho de Petición entre otras actuaciones, se podrá solicitar lo siguiente:

1. El reconocimiento de un derecho.
2. La intervención de una entidad o funcionario.
3. La resolución de una situación jurídica.
4. La prestación de un servicio.
5. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
6. Formular consultas, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

14.2. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

14.3. PRESENTACION Y RADICACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

La entidad radicará todos los derechos de petición que sean enviadas por los usuarios, con excepción de aquellas que se presenten de manera irrespetuosa.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

NINGUNA AUTORIDAD PODRÁ NEGARSE A LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES RESPETUOSAS.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

14.4. PETICIONES INCOMPLETAS

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo, la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten, para iniciar el trámite o dar respuesta a la misma. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

El usuario tiene plazo de un mes para adelantar el trámite necesario o entregar los documentos faltantes. En caso de requerirlo, podrá solicitar un plazo adicional por otro mes. Los términos de respuesta se reactivarán al día siguiente en que aporte la información faltante.

14.5. PETICIONES VERBALES

La presentación puede ser verbal, para lo cual se debe dejar constancia de la misma, o por escrito en cualquiera de los canales de atención designados para ello. Si quien presenta una petición verbal, y el usuario pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO CUENTA CON PLANTILLAS Y HERRAMIENTAS QUE FACILITAN LA PRESENTACION DE PETICIONES DE MANERA VERBAL, EN CONCORDANCIA CON LAS DISPOSICIONES LEGALES.

Las peticiones verbales a que se refiere el inciso anterior deberán contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Numero de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Nombres y apellidos completos del solicitante.
4. Objeto de la petición.
5. Las razones en las que se fundamenta la petición.
6. Relación de documentos que anexa con la petición.
7. Identificación del servidor responsable de la recepción y
8. radicación de la petición.
9. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

14.6. PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS

Las personas que hablen en una lengua nativa, un dialecto oficial de Colombia o en Lengua de Señas Colombiana (LSC), podrán presentar peticiones por cualquiera de los medios de que trata el presente manual ante la dependencia de Atención al Usuario, en lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal y no se disponga de un intérprete, serán grabadas por el servidor público, contratista o colaborador de la entidad, que sea responsable de la recepción o a través del mecanismo de grabación de mensajes de voz cuando se presenten fuera del horario de atención al público, en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO

14.7. RESPUESTA COLECTIVA A MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Lo anterior procederá cuando se cumplan con los requisitos que a continuación se enunciaran:

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Lo anterior procederá cuando se cumplan con los requisitos que a continuación se enunciaran:

1. Que exista un alto número de peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que hay una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes.
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.
3. Que se notifique de la respuesta a las directivas de las organizaciones que han impulsado y coordinado la presentación de miles de solicitudes del mismo corte, o, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar.
4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos necesarios para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se le está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la contestación.

14.8. REQUISITOS Y CONTENIDO DEL DERECHO DE PETICION

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

***NOTA:** La ley y jurisprudencia de la Corte Constitucional, definen la obligación de las entidades de que todas las peticiones anónimas **"deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad"**

14.9. LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

Situación	Procedimiento
1. Atención prioritaria	Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad de una persona.
2. Atención preferencial	<p>Cuando sean presentadas por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. un niño(a) o adolescente. 2. Adultos Mayores 3. Mujeres embarazadas 4. Personas en situación de vulnerabilidad 5. Grupos étnicos minoritarios. <p>Cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión</p>
3. Atención a Grupos Étnicos Minoritarios	<p>A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.</p> <p>En el caso en que el usuario no se comunique en español. Se debe proceder conforme al numeral 14.6 del presente.</p>
4. No es posible resolver la petición en los términos señalados	<p>Se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicialmente determinado.</p> <p>Esta situación debe avisarse con tiempo al usuario, previo a la fecha de vencimiento de la petición.</p> <p>Se debe dejar constancia del oficio o correo electrónico en el Gestor Documental Orfeo, por el cual se solicita la ampliación de términos al usuario.</p>

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**MANUAL DE ATENCION AL
USUARIO**

Situación	Procedimiento
5. Peticiones incompletas	<p>Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, el personal de la Supervigilancia deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.</p> <p>Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción para que complete la información. El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información.</p> <p>El usuario puede solicitar la ampliación de este tiempo, por un (1) mes adicional.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, en el tiempo ya mencionado.</p> <p>La Entidad deberá actuar conforme a lo mencionado en el numeral 6, "Desistimiento tácito".</p>
6. Desistimiento tácito	<p>Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del plazo otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>La Entidad deberá decretar el desistimiento mediante un auto de archivo, citando el número de radicado de la solicitud, la fecha en la que se solicita al usuario completar la información para continuar con el trámite de la petición, mencionando el artículo 17 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 y proceder al archivo del expediente.</p> <p>Se deberá notificar personalmente. Contra este acto únicamente procede recurso de reposición.</p>
7. Desistimiento expreso	<p>Se considera como desistimiento expreso cuando el ciudadano informa a la Entidad que desiste de su petición. La Entidad podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.</p>
8. Funcionario sin competencia "Traslado por Competencia"	<p>Esta situación se presenta cuando llega una petición, sobre asuntos que no están a cargo de la Supervigilancia.</p> <p>En este caso, se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.</p> <p>Por ningún motivo se debe rechazar la recepción de la petición del usuario. El traslado se encuentra a cargo de la entidad NO del ciudadano.</p>
9. Petición oscura	<p>Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.</p>
10. Peticiones reiterativas	<p>En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.</p>

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Reviso y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

Situación	Procedimiento
	Salvo que se trate de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se ajusten. "El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha." Sentencia T-414 de 1995
11. Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla.

16. ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACION DE DISCAPACIDAD

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, teniendo en cuenta las diferencias presentes en los usuarios y con base en el principio de inclusión social y de los derechos que posee la población discapacitada, ofrece diferentes mecanismos para atender sus requerimientos.

La Entidad cuenta con acceso al **CENTRO DE RELEVO** <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>, el cual los comunicará en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, con el teléfono 601 353 2400 extensión 3011 y 3012 y a la línea de atención gratuita 01 8000 129722.

17. LINEAMIENTOS DE LENGUAJE CLARO

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites, servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.

Motivo por el cual, el objetivo del Lenguaje Claro consiste, en que los servidores públicos de la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia conozcan la importancia del lenguaje claro en la sociedad.

Reconociendo que al usar un lenguaje claro se podrá evitar reprocesos en la entidad por el desconocimiento de palabras o frases que pueden ser claras para los servidores de la entidad, pero podrán ser confusas para los grupos de valor o de interés

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

NORMATIVIDAD	
Constitución Política de Colombia	Artículo 2.1
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
Ley 1474 de 2011	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
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", en el cual se define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG-
Decreto 1499 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.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 2052 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 y10 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

16.1. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Es la transmisión simple, clara y directa de la información, por parte de una entidad, y que la ciudadanía solicita o desea conocer, sobre sus trámites, servicios e iniciativas.

Su propósito principal es comunicarse de manera clara y concreta, para que el ciudadano, o a quien vaya dirigido el mensaje, obtenga y comprenda la información que necesita, y de esta forma, se promueva la transparencia y acceso a la información, aumente la eficiencia en la atención a los usuarios, y se garantice el goce de los derechos y se cumplan los deberes ciudadanos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

16.2. ¿POR QUÉ ES NECESARIO EL LENGUAJE CLARO?

Uno de los fines esenciales del Estado y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, es garantizar el goce efectivo de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los ciudadanos, lo que requiere mejorar el proceso de comunicación, entre los ciudadanos y las entidades públicas.

Desde el año 2014, el Gobierno Nacional se comprometió con el fortalecimiento de las políticas institucionales y de la cultura del servicio al ciudadano, fundamentada en los principios de transparencia, eficacia e integridad, siendo prioritario para las entidades, poner a disposición de todos los ciudadanos, la información en lenguaje claro y comprensible.

16.3. OBJETIVOS

1. Acercar los servicios de la Administración Pública a los ciudadanos.
2. Mejorar y estandarizar la atención.
3. Fortalecer, simplificar y agilizar la gestión del Estado, para lograr un desarrollo eficiente y la reducción de las diferencias sociales y económicas.
4. Fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.

Por lo cual, este tipo de iniciativas se hacen necesarias con el fin de brindar recomendaciones a los servidores públicos para facilitar la comunicación verbal y escrita, entre el ciudadano y el Estado.

16.4. BENEFICIOS PARA LA ENTIDAD

a. Impacto en la eficiencia: Cuando la información es clara y comprensible, se destina menos tiempo y recursos, aclarándole a los usuarios la información remitida, que la mayoría de las veces, es poco precisa, puede no ajustarse a sus necesidades e incluso no dar una respuesta clara a las inquietudes planteadas.

b. Disminución de costos: La falta de información clara y completa, representa un mayor gasto en recursos tanto para los ciudadanos como para la Entidad, pues en muchos casos, estas situaciones generan desde la necesidad del ciudadano de acudir a un abogado, comunicarse telefónicamente con la entidad e incluso acudir personalmente a la entidad.

c. Garantizar los derechos: El acceso a la información es un derecho de todos los ciudadanos, que garantiza a su vez, el ejercicio de otros derechos, como la participación en las decisiones del Estado, y demás situaciones particulares que los afectan. Por lo cual, facilitar la comprensión de decisiones o de los trámites y servicios de la entidad, garantizan el ejercicio de estos derechos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

d. Proceso de Rendición de Cuentas: El lenguaje claro facilita el ejercicio de rendición de cuentas, facilitando el acceso a la información de la entidad, y mejorando la percepción de la ciudadanía.

16.5. ¿DÓNDE PUEDO APLICARLO?

El lenguaje claro debe aplicarse tanto en la comunicación verbal como escrita, en casos como:

- Documentos normativos como resoluciones.
- Memorandos, circulares, oficios y notas informativas.
- Comunicados y respuestas a Derechos de Petición.
- Formatos de trámites y servicios.
- Correos electrónicos o información al público en la página web.



16.6. VERBALMENTE

- Es importante vocalizar y usar un lenguaje adecuado y respetuoso.
- Utilice un tono de voz adecuado.
- Haga uso de herramientas como volumen, intensidad, tono.
- El volumen de voz debe ser moderado.
- Se debe prestar atención.

16.7. COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Dirija la mirada hacia el otro, el contacto visual es importante para transmitir credibilidad y confianza.
- Haga un uso adecuado de las manos para facilitar su comunicación.
- Procure que los movimientos sean variados, mueva una mano, después la otra, esto le permitirá cautivar la atención de la/s persona/s con la/s que se comunica.
- Sincronice el movimiento de sus manos y su voz, es una forma de demostrar que presta atención.
- Mantenga una postura corporal adecuada, los hombros relajados y la cabeza derecha.

18. LINEAMIENTOS GENERALES

17.1. PONERSE EN EL LUGAR DE LA CIUDADANÍA:

- Si responde un oficio o una petición, queja, reclamo o sugerencia, redáctela en un lenguaje sencillo y claro que estimule la interacción del ciudadano con la entidad.
- Cite solamente las leyes que sean necesarias.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

- Evite el uso excesivo de mayúsculas. En lenguaje digital éstas significan un grito o expresión de enojo.
- Piense en el lector al que se dirige.
- Evite el uso de palabras innecesarias.

17.2. SUGERENCIAS DE ESTILO:

- Use palabras sencillas. Las palabras complicadas lo alejan del lector.
- Elimine palabras innecesarias.
- Use oraciones cortas. Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan nuestra memoria de corto plazo.
- Use palabras positivas.
- Use verbos en lugar de sustantivos

17.3. PASOS PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO

Identificar estos pasos es fundamental para comunicarse de forma clara y precisa:



ORGANIZAR: En el primer paso lo más importante es identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar a quienes va dirigido. Antes de empezar a escribir, se recomienda contestar seis preguntas fundamentales:

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, ¿qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?

Adicionalmente, debemos relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano. Por ejemplo, identificar su cultura, la satisfacción de una necesidad y/o la prestación de un servicio concreto, es decir, anticiparse a la necesidad del usuario.

ESCRIBIR:

Utilice la estructura básica de un texto, es decir, hacer uso de tres secciones:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

Introducción: Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento? ¿cómo afecta o está relacionado con el lector? ¿por qué es importante? ¿cómo está organizado?

Cuerpo: En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

Conclusión: Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final.

- Separe la información en secciones cortas.
- Use ayudas visuales, como tablas, listas, diagramas, viñetas y otros, estas facilitan la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez.

REVISAR:

Una vez terminado el documento debe revisarse varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

VALIDAR:

La efectividad de La comunicación se puede medir a través de la retroalimentación. Es importante resaltar que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda: Encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

19. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de PQRSD.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS - COORD. GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO