



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

¿Qué es el
protocolo de
Atención al
ciudadano?

Características y pautas que nos
permiten ofrecerte la mejor
experiencia durante la atención.

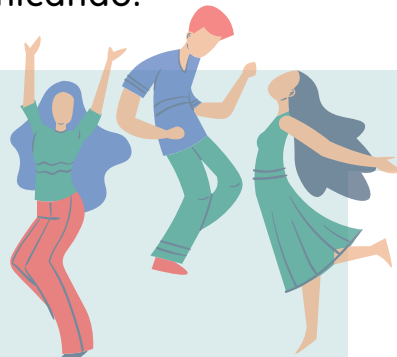


Algunos **términos** que incluimos
en la atención...



Escucha activa

Habilidad de escuchar no
sólo a la otra persona, sino
atender aquello que este
comunicando.



Canal de atención

Medios que se utilizan para
interactuar con el ciudadano y
atender sus solicitudes y/o
requerimientos.

Lenguaje claro

Se trata de buscar una comunicación lo más sencilla posible. La
idea no es simplificar el discurso, sino evitar los tecnicismos y otros
elementos que complican la comprensión.



Nuestros
canales de
comunicación
son...

Canal
Presencial

Sede
electrónica

Canal
Telefónico

Radicación de
comunicaciones

Correo
electrónico





CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Atención presencial y radicación de comunicaciones



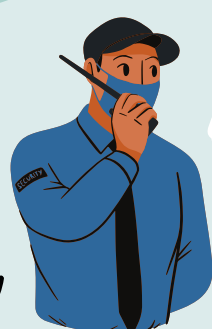
Carrera 8 No. 6C-38, Bogotá D.C



¿Qué es el canal
de atención
presencial?

Es el contacto directo y de forma
personalizada con la entidad para
solicitar información, y/o
radicación de comunicaciones.

Los guardas de
seguridad:



1 En aras de garantizar la seguridad, **deben**
revisar los elementos personales que
llevas.

Antes de ingresar al Ministerio:

Realizan el
procedimiento
de desinfección
en la entrada.



Usa el tapabocas
de manera
correcta.



2

Te orientará al dispensador de turnos.



Demostrará interés y actitud frente al
ciudadano.



Hablará despacio, vocalizando,
con tono de voz agradable y
natural.



**El Facilitador
de atención:**

Ofrecerá
escucha activa

Si el
requerimiento no
es del Ministerio,
se trasladará a la
entidad
encargada.

El facilitador dará
respuesta a tu
trámite o solicitud.



Se utilizará un
lenguaje sencillo y
puntual.

Serás informado
de los
procedimientos a
seguir después
de cada trámite.

Ventanilla de radicación

Se refiere a las comunicaciones impresas que recibe y envía el Ministerio, a través de mensajería.

Se entregará el radicado correspondiente.

Se indicará que todos los documentos se encuentren completos.

Se realizará la digitalización de los documentos y se cargarán en el Sistema Documental de la entidad.



Están encargados de entregar la documentación

Motorizados



1

Desinfecta la bolsa y/o carpeta donde transporta los documentos frente a la persona a quien se los va a entregar.

2

Utiliza el carné en un lugar visible.

Atención
Recepcionistas



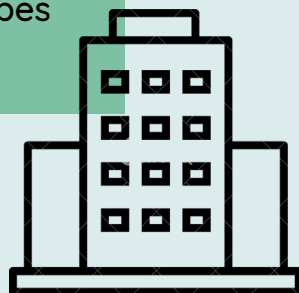
Se preguntará por los datos personales para realizar el registro de entrada.



Nos comunicamos con la dependencia a la cual te diriges y anunciamos tu ingreso,

Te informamos sobre el nombre del servidor público que te atenderá.

Se te informa el número del piso al cual debes dirigirte, indicándote por donde debes realizar el ingreso.



Sede Electrónica



Es un aplicativo que permite que los ciudadanos registren allí sus consultas, sugerencias, quejas, denuncias y/o reclamos.

Enlace:

<http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>





CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



601 6021270 - Opción 2
Línea Nacional 018000910071

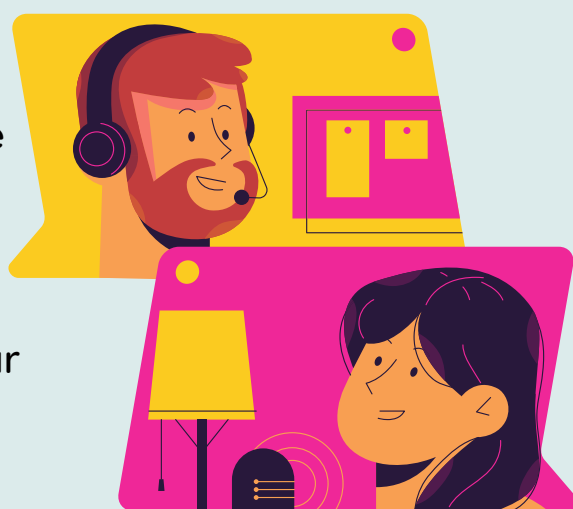


Dispositivo de telecomunicaciones a través del cual el ciudadano interactúa en tiempo real con el servidor público.

¿Qué es la atención telefónica?

El Facilitador del Ministerio:

- Hablará despacio, vocalizando, con tono de voz agradable y natural.
- Te indicará el procedimiento para radicar una petición a través de este medio.
- Será persuasivo ya que sin estar viendo al ciudadano puede identificar sus necesidades.
- Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, el facilitador realizará las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano con preguntas **abiertas o cerradas**.



Preguntas Abiertas

Permiten definir, establecer, comprender y obtener más información.



Preguntas Cerradas

Permiten clarificar y resumir conversación o confirmar un requerimiento o servicio.



Al despedirse:



Te agradecerá por solicitar nuestros servicios y expresará su satisfacción por servirte.



ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

✉ relacionciudadano@minhacienda.gov.co

Canal de comunicación donde el ciudadano y los servidores públicos pueden interactuar usando los sistemas de correo electrónico.

Correo electrónico



El Facilitador del Ministerio:

Se encargará de mantener una buena redacción y ortografía.



El respetará los tiempos de llegada de los correos electrónicos.

Exceptuando las **tutelas** a las cuales se dará prioridad.



Aspectos para tener en cuenta:

Los correos deben tratar con cortesía, saludo y agradecimientos.

Como Ministerio debemos mantener la imagen corporativa en nuestras comunicaciones.

Somos claros con lo que se quiere transmitir, y nos apoyamos en la estrategia de lenguaje claro.





ATENCIÓN CHAT

<http://chat.minhacienda.gov.co>

El Ministerio brinda este medio de comunicación instantánea entre dos o más personas.



El Facilitador del Ministerio:

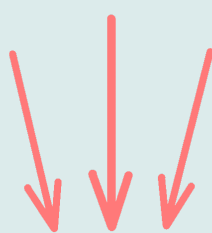
Se encargará de mantener siempre una buena redacción y ortografía durante toda la sesión del chat.



Demostrará amabilidad para comunicar el mensaje.



Recuerda que estaremos dispuestos a dar solución a tus requerimientos.



Algunas palabras de cortesía:

De nada

Entiendo

Por supuesto

Le comparto

No se preocupe

Con mucho gusto

Que tenga buen día





ATENCIÓN ESPECIALIZADA E INCLUSIVA

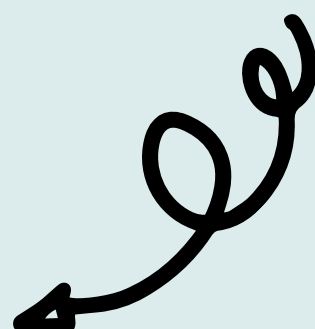
Atención especializada



El Facilitador del Ministerio...

Se le brinda a ciudadanos en situaciones particulares tales como:

Actúa siempre con respeto y consideración por el estado de cada persona o grupo, y ofrece un trato igualitario.



1

Ciudadano con discapacidad auditiva, sordo o hipoacústico:



Evitará gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras.

Se emplea frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.

2

Ciudadano ciego o con discapacidad visual:

Al hablar, el facilitador se presenta inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando.

Todo el tiempo la comunicación debe ser oral.



3

Ciudadanos sordos ciegos:

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

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.



4

Ciudadano con talla baja:

Se trata al ciudadano teniendo en cuenta su edad cronológica.

5 Atención a personas con discapacidad mental:

Se realizan preguntas cortas que le permitan identificar la necesidad del ciudadano.

No se debe criticar ni discutir con el ciudadano, puede generar malestar en él.

6 Mujeres en embarazo y adultos mayores:



Se atenderán por estricto orden de llegada dentro de este grupo.



7 Menores de edad:

Este grupo de la población tiene prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

Escuche atentamente, no manifieste duda sobre lo que está expresando y bríndele un tratamiento reservado.



Atención inclusiva

Ofrece atención particular a los diferentes grupos étnicos, sectores según su orientación sexual e identidades de género.

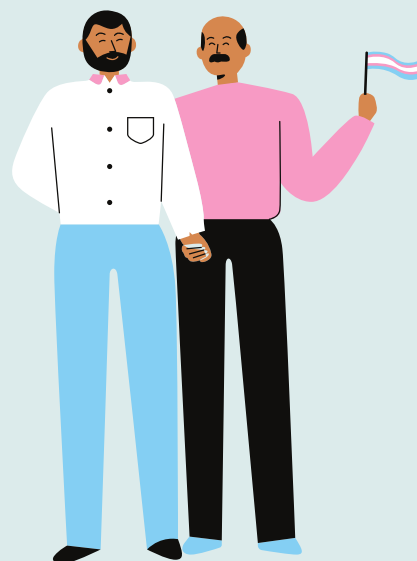
Se debe respetar la diversidad de género y culturas y su orientación sexual como lo son:

Heterosexuales, bisexuales, transgénero, e intersexuales - LGBTI; diferentes etnias minoritarias y la población vulnerable.

1 Población LGBTI:

No hay trato diferencial, se tratan con la misma dignidad; pues son personas que se les deben tratar como iguales.

No se deducirá a simple vista a las personas LGBTI, actúe siempre con el debido respeto, sin prejuicios y/o comentarios.



2

Población en situación de vulnerabilidad:

No se cuestionará ni juzgará las experiencias que han vivido.

Se muestra un interés sincero y preocupación.

Personas en situación de pobreza extrema.

Víctimas del conflicto armado interno.

Desplazados por la violencia.



3

Grupos étnicos minoritarios:



Se debe identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, o requiere intérprete; si el Ministerio cuenta con este servicio solicite su apoyo, de lo contrario, pida ayuda al acompañante.

Indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

BUZÓN DE SUGERENCIAS



Se revisa a diario la disponibilidad de formatos para uso de los ciudadanos.

Se abre dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.



El grupo Gestión de Información revisa las calificaciones, sugerencias, observaciones y felicitaciones que los ciudadanos manifiestan a través de la encuesta de satisfacción en los diferentes canales de atención, identificando mejoras continuas en nuestra atención al ciudadano.

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, revisará y verificará las PQRSD presentadas para dar trámite a la respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad.



Síguenos en nuestras redes sociales:

 Ministerio de Hacienda

 @MinHacienda

 Ministerio de Hacienda

 @minhacienda

www.minhacienda.gov.co

Carrera 8 No. 6C- 38. Bogotá D.C., Colombia

Correo electrónico: relacionciudadano@minhacienda.gov.co

Línea Nacional: 01 8000 910071

Teléfono en Bogotá: 601 381 1700 - 601 602 1270

Fax: 601 381 2183

Código Postal: 111711

NIT: 899.999.090-2



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**