



Unidad de Planeación
Minero Energética



PROTOCOLO

SERVICIO AL CIUDADANO



1.

INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a los ciudadanos, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Con fundamento en lo anotado, la Unidad de Planeación Minero Energética adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la UPME, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, de manera que, los protocolos para el servicio a la ciudadanía se adoptan con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad a los grupos de valor de la UPME durante la atención y gestión de sus requerimientos.



2.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Unidad de Planeación Minero Energética, mediante los cuales la ciudadanía y los grupos de valor pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

La Unidad de Planeación Minero Energética-UPME, dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales:

Escrito:

Compuesto por la ventanilla única presencial, correo electrónico institucional y el formulario electrónico para la radicación de PQRSDF dispuesto en el portal web de la UPME.



A través de la página web:
<https://www1.upme.gov.co/>,
en el link de PQRSDF, ubicado
en la sección Atención y
Servicios a la Ciudadanía.



Buzón radicación de
correspondencia en la dirección
de correo electrónico
correspondencia@upme.gov.co

*El servicio de radicación de PQRSDF por los canales virtuales, está habilitado las 24 horas del día, teniendo en cuenta que después de las 5:00 p.m., se considera para la radicación, la fecha del día siguiente.

Presencial:

Atención personalizada a los ciudadanos y grupos de valor en las instalaciones físicas de la Unidad de Planeación Minero Energética.



**Calle 26 No. 69 D 91 Torre 1
Piso 9 en Bogotá D.C.,**

en el horario de 8:30 a.m. a
04:30 p.m. jornada continua.

Telefónico:

Atención personalizada a los ciudadanos y grupos de valor mediante la línea gratuita o el conmutador habilitado para el efecto.



Línea Gratuita:

01 8000 91 17 29

Conmutador:

+57 601 222 06 01 Ext. 222



3.



ELEMENTOS COMUNES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la UPME, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad. Por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

3.1 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 y estos son como mínimo, los siguientes:

Respetuoso:

Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Amable:

El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable:

En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas y procesos.

Empático:

El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente:

Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno:

Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo:

Debe resolver lo solicitado.



El buen servicio implica comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una 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.

El Servidor de la UPME debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

3.2 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben:

- ✓ Siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.
- ✓ De otra parte, debe tener 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.
- ✓ 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 pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio. Implementar acciones de mejora continua en el desarrollo del servicio al ciudadano.
- ✓ En el evento de no manejar la información solicitada, consultar con el área que la maneja y retroalimentar al ciudadano sobre la respuesta oportunamente.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si al ciudadano se le trata con desinterés, se hace esperar innecesariamente sin ofrecer una explicación por la demora y/o no se tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, por consiguiente, de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero, o agresivo, también se le debe exigir respeto de manera cortés. Ahora bien, si la persona que está presentando su inconformidad se encuentra muy alterada y se sospecha que puede haber una escalada de violencia, se debe solicitar apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera

3.3 Lenguaje

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 hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases 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 con el que se identifica, no importa si es distinto al que registra 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”, entre otras, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- ✓ 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.

3.4 Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe la 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 cuales no se puede acceder a su 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.

3.5 Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una empática y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, es necesario:

- ✓ 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: generalmente la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ Dejar que se exprese, aunque grite. Sin tratar de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”, utilice frases como “Le comprendo”, “claro que sí”, “de acuerdo con usted” (cuando aplique).
- ✓ 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.
- ✓ Mantenerse abierto a hallar soluciones a su molestia y no discutir con la persona mal humorada y/o alterada y comprometerse sólo con lo que sea posible cumplir.



3.6 Atención de PQRSDF

Toda PQRSDF debe ser radicada por los canales oficiales establecidos por la Unidad de Planeación Minero Energética para la recepción de las solicitudes. El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y de Servicio al Ciudadano, es el encargado de recibir las PQRSDF que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor de la UPME tiene conocimiento que un usuario desea interponer una petición, deberá orientarle sobre el proceso a seguir.

3.7 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho modificado mediante Decreto 1166 de 2016, estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- ✓ Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa, se le debe indicar.
- ✓ Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- ✓ La grabación o manuscrito debe enviarse al área de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través el SGDEA, asignando la dependencia encargada de dar trámite a la petición.
- ✓ La dependencia asignada deberá iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- ✓ El mencionado Ministerio designará el traductor e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- ✓ Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- ✓ La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.



4.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SEGÚN EL CANAL

4.1 Canal de atención escrito:

Este canal permite a los ciudadanos y grupos de valor, realizar trámites y solicitar servicios mediante el correo electrónico y el formulario de PQRSD que se encuentra habilitado en la página web; así como la radicación de comunicaciones a través de la ventanilla única de correspondencia. Deberá tenerse en cuenta:

4.1.1. Ventanilla única de Correspondencia

Antes del servicio:

- ✓ Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- ✓ Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Al finalizar el servicio:

- ✓ Informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- ✓ Si el requerimiento no es competencia de la UPME o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.
- ✓ Despedirse con una sonrisa, haciendo contacto visual con el ciudadano.

Durante el servicio:

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- ✓ Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- ✓ Escanear los documentos y se vinculan al radicado, registrando la oficina productora de la respuesta.



4.1.2 Correo Electrónico

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Unidad de planeación Minero Energética, y que reciban directamente una petición por correo electrónico, o cualquiera de los canales de atención, deberán enviar la solicitud al correo correspondencia@upme.gov.co para que los servidores responsables de la ventanilla, radiquen dicha solicitud en el SGDEA y remitirla al área competente para su trámite interno.

Las comunicaciones oficiales deberán ser revisadas por el funcionario radicador verificando la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del usuario externo que los remite, dirección y correo electrónico donde se deba enviar respuesta, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de este en el SGDEA.

Con el propósito de agilizar los trámites al interior de la Unidad, se direccionan al área responsable sin importar que estas vengan dirigidas a nombre del director, a excepción de los requerimientos de las entidades de vigilancia y control, las cuales se remitirán para su conocimiento.

Los enrutadores de las dependencias validaran la información de la petición y asignarla a un funcionario de la dependencia, con el visto bueno del jefe de la subdirección y/o Oficina.

Existen casos de comunicaciones que requieren un trámite especial, como las comunicaciones de los Entes de Control y Vigilancia, las solicitudes de Ley 5 de 1992, entre otros, las cuales una vez radicadas deberán ser enviadas a la Dirección General.

4.1.3 Formulario Electrónico

La Unidad de Planeación Minero Energética ha diseñado el formulario PQRSD que se encuentra a disposición de la ciudadanía y grupos de valor en la sección de servicios a la ciudadanía del portal web de la Entidad, en el siguiente link:

<https://www1.upme.gov.co/ServicioCiudadano/Paginas/PQRSDF.aspx>

En el referido formulario se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción, sobre los temas de competencia de la UPME.



4.2 Canal de atención presencial

Permite la interacción entre la ciudadanía y grupos de valor con el GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano en el primer nivel de atención, con el fin de suministrar información general (no técnica) sobre el acceso e inicio de trámites y/o servicios, peticiones (de Información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación) y el paso a asesoría técnica y/o jurídica, lo cual consiste en el escalamiento de la petición al segundo nivel, en el horario de 8:30 a.m. a 04:30 p.m. Jornada continua.

Recomendaciones Generales:

Presentación personal:

la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.

Comportamiento:

comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro:

la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.

La voz y el lenguaje:

el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura:

la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo:

el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.





Aspectos a tener en cuenta:

Atención en la recepción:

- ✓ Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, ¿qué servicio solicita?..."
- ✓ ¿en qué puedo ayudarle?,
- ✓ Comunicarse con el GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano para anunciar el ingreso del usuario.

Finalización del servicio:

- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Durante la atención:

- ✓ Saludar haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido a la UPME", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- ✓ Dirigirse al ciudadano en tercera persona tónica, es decir, "usted" o "ustedes" (no tutear).
- ✓ Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere..."
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, deberá explicar al ciudadano el por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado de espera

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, se procederá a escalar la solicitud sobre los trámites o servicios a las dependencias misionales con la persona delegada por el jefe o coordinador de la dependencia (segundo nivel) a efectos de suministrar una respuesta clara y eficiente al ciudadano.



4.2 Protocolo de atención preferencial

4.3.1 PROTOCOLO DE ATENCION PERSONAS MAYORES

- ✓ Se debe cambiar la expresión “persona adulta mayor” por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- ✓ Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- ✓ Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- ✓ Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- ✓ No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- ✓ Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.





4.3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Por lo que, para su atención, se debe tener en cuenta:

- ✓ Se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- ✓ Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse y en caso de que la respuesta sea afirmativa, se debe brindar la ayuda necesaria.
- ✓ Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, se debe brindar también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- ✓ Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

4.3.2.1 DISCAPACIDAD VISUAL

- ✓ Hablar y prestar atención a la persona, a pesar de que no puedan ver, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- ✓ Preguntar a la persona si desea ser guiada o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación. – Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo. – Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como:



- ✓ “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- ✓ Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).

4.3.2.2 DISCAPACIDAD AUDITIVA

- ✓ Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- ✓ Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- ✓ Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- ✓ No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal
- ✓ Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- ✓ Utilizar servicios de apoyo que favorecen la atención como el Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor del GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, debe conectarse con el Centro de Relevos, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Para acceder el Centro de Relevos se debe ingresar al siguiente link:

<https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>

4.3.2.3 DISCAPACIDAD FISICA

- ✓ Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- ✓ Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- ✓ Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlos siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar
- ✓ Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- ✓ En caso de no contar con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.

Para tener en cuenta:

- ✓ Para atención a personas con sordo ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- ✓ A las personas con discapacidad cognitiva se les debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser Si en la



- ✓ paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- ✓ Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

4.3.3 Protocolo de atención personas pertenecientes a una comunidad étnica

- ✓ Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a población afrocolombiana, comunidad negra, población palenquera, raizal, pueblo room o gitanos y/o pueblos indígenas
- ✓ Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- ✓ No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo room/Gitano.
- ✓ No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo room/Gitano.



- ✓ Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- ✓ Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

4.3.4 Protocolos de atención a personas pertenecientes a sectores LGTBI

- ✓ Se debe resaltar la importancia en preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- ✓ El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- ✓ Evitar usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- ✓ En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- ✓ Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- ✓ El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).



- ✓ Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- ✓ No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

4.3.5 Protocolos de atención a niños, niñas y adolescentes

- ✓ La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud.
- ✓ En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ✓ No muestre favoritismo con los Niños, Niñas y Adolescentes.
- ✓ Mantenga los límites profesionales con los niños, niñas, adolescentes, no se haga amigo de ellos por correo electrónico o sitios de redes sociales.
- ✓ Tenga cuidado con el envío de los mensajes verbales, no verbales o escritos que puedan ser mal interpretados por el niño, niña, adolescente o adulto.



A photograph of several call center agents wearing headsets, working at their desks. The image is partially obscured by a white, torn-paper-like graphic that serves as a background for the text.

4.1 Canal de atención telefónico

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y el servidor del GIT de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

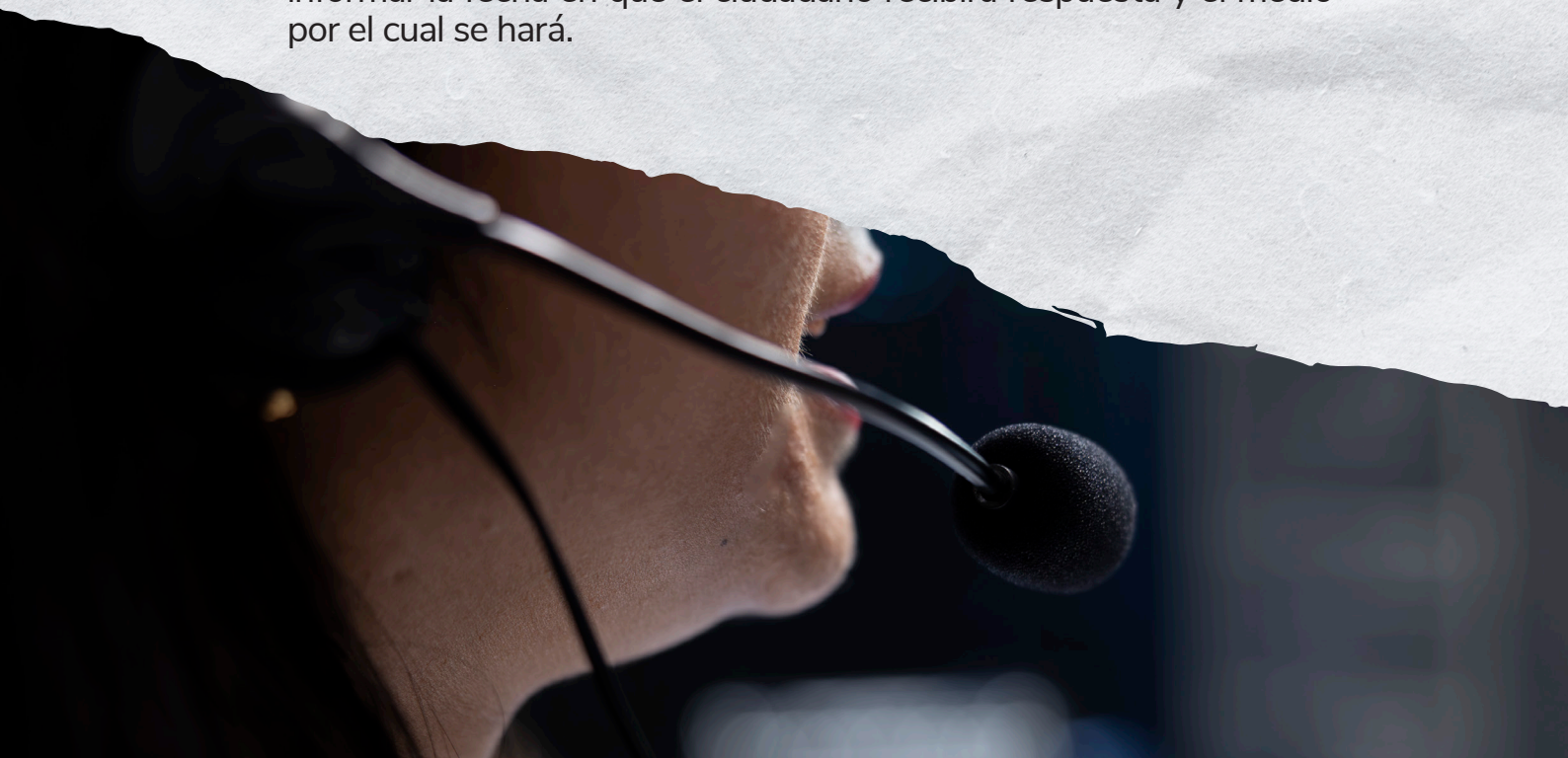
Recomendaciones Generales

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono) se encuentren en óptimas condiciones para el desarrollo de la atención
- ✓ Saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- ✓ Escuchar atentamente, lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Suministrar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- ✓ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ 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. Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.



Al finalizar la llamada:

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono) se encuentren en óptimas condiciones para el desarrollo de la atención
- ✓ Saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- ✓ Escuchar atentamente, lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Suministrar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- ✓ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ 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. Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.



5.

REDES SOCIALES

La Unidad de Planeación Minero Energética, interactúa con los ciudadanos y grupos de valor de manera informativa a través de las siguientes redes sociales:



@UPMEOficial



@upmeoficial



@upmeoficial



Unidad de Planeación
Minero Energética



upmecol



6.

DERECHOS Y DEBERES

DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

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

Derechos de los Ciudadanos

- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



- ✓ Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los Ciudadanos:

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME

- ✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.



- ✓ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ✓ Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>





7.

GLOSARIO

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Unidad de Planeación Minero Energética UPME.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones, de la actividad y restricciones de una persona que afectan una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultad para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva: entendida como la limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con propósito de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.