

 Servicio Público de Empleo 	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



**Servicio Público
de Empleo**



 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo general garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado¹.

Bajo esta premisa, la Unidad del Servicio Público de Empleo (Unidad del SPE) dirige sus esfuerzos hacia la mejora continua de sus procesos internos, productos y servicios, con el objetivo de satisfacer los requisitos y expectativas de la ciudadanía. Este documento tiene como propósito estandarizar los protocolos de los diferentes canales de atención de la Entidad, lo que permitirá optimizar la calidad del servicio brindado a las y los ciudadanos.

Asimismo, se busca extender estos lineamientos a todas las personas que trabajan en la Entidad, como parte de la estrategia de continuar fortaleciendo la relación con la ciudadanía, a partir de una administración pública eficiente, eficaz y efectiva.

Es importante tener en cuenta que algunos conceptos, pautas y parámetros aquí planteados son tomados de la documentación de referencia que produce el Departamento Administrativo de la Función Pública, para este caso, la fuente principal de consulta es la ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO², así como la documentación de referencia con tiene la Unidad del Servicio Público de Empleo y la cual se ha venido actualizando en su Sistema Integrado de Gestión.

¹ Ver documento: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/conozca-mipg>

² https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Misión

Administrar y promocionar el Servicio Público de Empleo (SPE), con un enfoque de calidad a través del funcionamiento oportuno y eficiente de la red de prestadores en el ámbito de la articulación e integración de las políticas activas del mercado de trabajo.

Visión

En el año 2030 la Unidad del Servicio Público de Empleo será reconocida a nivel nacional e internacional como una Entidad líder en la implementación de políticas públicas de empleabilidad, cumpliendo con los principios del Servicio Público de Empleo, para lograr la prestación formal y de calidad de los servicios de gestión y colocación de empleo a través de la Red de Prestadores.

Objetivos Estratégicos

1. Expandir las capacidades de gestión de la red de prestadores para el acceso al empleo y el fomento de trayectorias laborales que permitan más y mejores oportunidades para que la población logre sus proyectos de vida, con un enfoque de inclusión.
2. Potencializar el uso de información territorial para la conexión de oportunidades laborales en sectores estratégicos para la transformación productiva y la inclusión laboral.
3. Dinamizar la transformación del territorio a través de la red de prestadores del servicio público de empleo para el beneficio de las personas, empresas e instituciones.
- 4 .Fomentar la efectividad de los servicios de gestión y colocación de empleo, con una orientación hacia los resultados.
5. Impulsar una gestión y cultura organizacional innovadora para robustecer el desempeño institucional de la Unidad del SPE a través de herramientas efectivas.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Organigrama



ALCANCE DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El presente protocolo está dirigido a todas y todos los colaboradores, tanto servidores públicos como contratistas, es una herramienta para garantizar una interacción efectiva con los grupos de valor en todas las etapas del ciclo del servicio, a través de cualquiera de los canales de atención. Esto abarca desde el primer contacto con la ciudadanía, cuando se recibe su solicitud para brindar información, orientación o asistencia

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

relacionada con las funciones de la Entidad y del Estado, hasta la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, por medio de los canales de atención presencial, virtual y telefónico que ofrece la Unidad del Servicio Público de Empleo, hasta finalizar con la entrega de la respuesta al peticionario dentro de los plazos legalmente establecidos.

CONTEXTO GENERAL

¿Qué es el Servicio a la ciudadanía?

Es una filosofía de vida que nos impulsa como personas o entidades a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En la administración pública, entendemos el servicio a la ciudadanía como nuestra razón de ser. Son las y los ciudadanos el eje de la gestión pública, y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo.

El servicio y atención a la ciudadanía en la Unidad del Servicio Público de Empleo está dirigido a facilitar la relación del Estado con la ciudadanía, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

De esta manera, y en el marco del compromiso adquirido de brindar un trato digno a la ciudadanía, trabajamos con el objetivo de contribuir a la construcción de un mejor Estado. Esto se logra mediante la consolidación de mecanismos de participación, la creación y el fortalecimiento de procesos administrativos, guiados por los principios de eficiencia, eficacia y transparencia a partir de los cuales nos esforzamos continuamente por satisfacer las expectativas de las y los usuarios, en el marco de nuestras funciones y responsabilidades.

DERECHOS Y DEBERES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Entidad se compromete a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Motivo por el cual se dan a conocer los derechos, deberes y los medios que la Entidad tiene a disposición de la ciudadanía para garantizarlos:

Derechos de las y los ciudadanos:

- A recibir un trato digno y con respeto en consideración a la dignidad de la persona.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación acerca de requisitos de ley dispuestos, sin necesidad de apoderado.
- Obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños (as), adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta conforme el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Recibir con prioridad las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las y los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en el cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta ante las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las y los ciudadanos (en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011):

- Acatar la Constitución Política Colombiana y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Derechos de las y los servidores públicos:

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara a la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y términos de referencia.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Deberes de las y los servidores públicos

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
2. Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal deservicio dentro del horario normal de atención.
3. Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con los siguientes puntos:

- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas, según la actuación de la que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, localización, los horarios de trabajo, indicaciones que sean necesarias para que toda la persona pueda efectuar sus deberes, cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

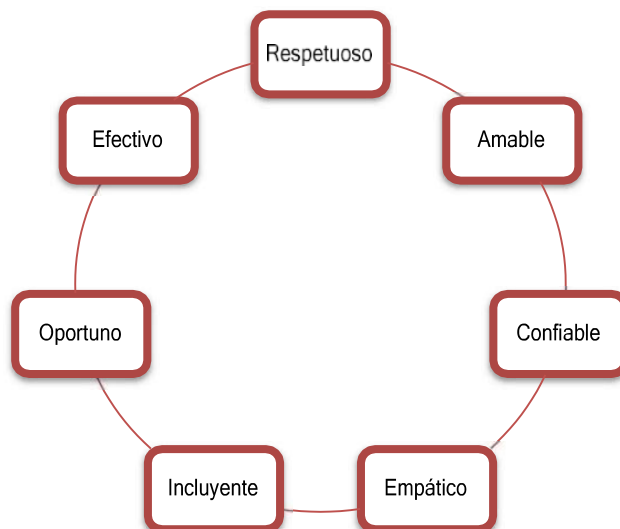
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que las y los ciudadanos tienen sobre el servicio que necesitan. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Cortés y sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos y todas las ciudadanas sin distinciones ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido o de fondo.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad³.
El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía: debe satisfacer a quien lo



recibe; esto supone comprender las necesidades de las y los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

La ciudadanía requiere información y aprecia que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa, atendiendo sus solicitudes conforme fue expuesta. Respuestas como “No se.....”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por la ciudadanía como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Estar informados sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Entidad, para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Unidad del Servicio Público de Empleo incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que sea resuelto de fondo.
- Por último, un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio a la ciudadanía. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidades penal y disciplinaria.

Capacidad de escucha

³ Ver documento: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1664555909377

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. Se refiere a la percepción que tienen las personas sobre nuestra capacidad de ponernos en su lugar y de comprender cómo se sienten y cuáles son sus necesidades.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha activa; es decir, demostrar a la ciudadanía que le hemos entendido perfectamente y que nos hemos enterado bien de su problema, sobre todo en aquellas situaciones en las que hay que decir no, o en las que no es posible dar una respuesta inmediata o definitiva. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas de quien realiza la solicitud.

Para escuchar activamente, es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- Deje hablar. Si está hablando todo el tiempo, no puede escuchar al otro.
- Logre que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre de expresarse; para conseguirlo, mírelo a los ojos, asienta con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, al manifestarle claramente su interés; que lo hace para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.). Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla; para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear. Domine sus emociones; una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- Evite criticar y argumentar en exceso, ya que esto pondría a nuestro interlocutor a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o no se exprese.
- Pregunte cuanto sea necesario, además de demostrar que está escuchando; le ayudará a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que le permita entender al interlocutor que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

Actitud

Una buena actitud de servicio es el deseo, interés y buena disposición por ayudar a los demás y hacerlo de una manera asertiva. La actitud se va consolidando con la práctica, adquiriendo mayores competencias personales, sabiendo resolver problemas y dominando los procesos. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.

La ciudadanía se llevará una buena impresión si quien lo atiende:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Es respetuoso.
- Entiende sus problemas.
- Le orienta con conocimiento, claridad y precisión.
- Le atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Le trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Le 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 una persona es grosera o violenta, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si la persona persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación⁴.

Comunicación verbal

A continuación, se relacionan algunos elementos que tienen una notable influencia en la manera en que las personas perciben la forma como nos dirigimos hacia ellas.

Mirada: Fundamentalmente, la mayoría de las interacciones sociales dependen de la mirada. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor, mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha; difícilmente, una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

Expresión facial: La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones; es el área más importante y compleja de la conducta no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. Por medio de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

Postura corporal: Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.

Gestos: Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

⁴ Ver documento: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1664555909377

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Movimiento de las piernas/pies: Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar el momento de impaciencia.

Distancia-proximidad: En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

Movimientos de cabeza: Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.

Volumen de voz: Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.

Fluidez/perturbaciones del habla: Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad a seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es al quehacer institucional y el cual comprende tres etapas básicas:

Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permitan la acogida al ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, quien deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindarán orientación al servicio que solicite.

Recepción y análisis de la solicitud: Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición, comunicadas por el peticionario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el peticionario.

Intervención y solución: Es necesario conocer el rol, posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción de la ciudadanía.

CANALES DE ATENCIÓN

La Entidad dispone de personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con las expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Unidad del Servicio Público de Empleo. Para ello ha dispuesto de los siguientes canales, a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer su derecho:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua	Información relacionada con los accesos a los servicios que brinda la entidad para la ciudadanía, estas pueden ser escaladas a diferentes funcionarios a fin de atender la PQRSDF.
	Radicación en correspondencia	Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua	Recepción de escrito, radicación y redirección comunicado a quien corresponda.
Telefónico	Líneas telefónicas	+57 601-7460999 ext. 1110	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua	Brindar información y orientación sobre los servicios de entidad y trámites relacionados con la Entidad.
Canales virtuales	Página web	https://www.serviciodeempleo.gov.co/ inicio	Buzón 24 horas	Pestaña Atención al Ciudadano para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones. Asimismo, en dicha pestaña puede revisar el trámite de su petición.
	Correo electrónico	atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co		Brindar información y orientación sobre los servicios de entidad y trámites relacionados con la Entidad.
	Chat			

Peticiones verbales

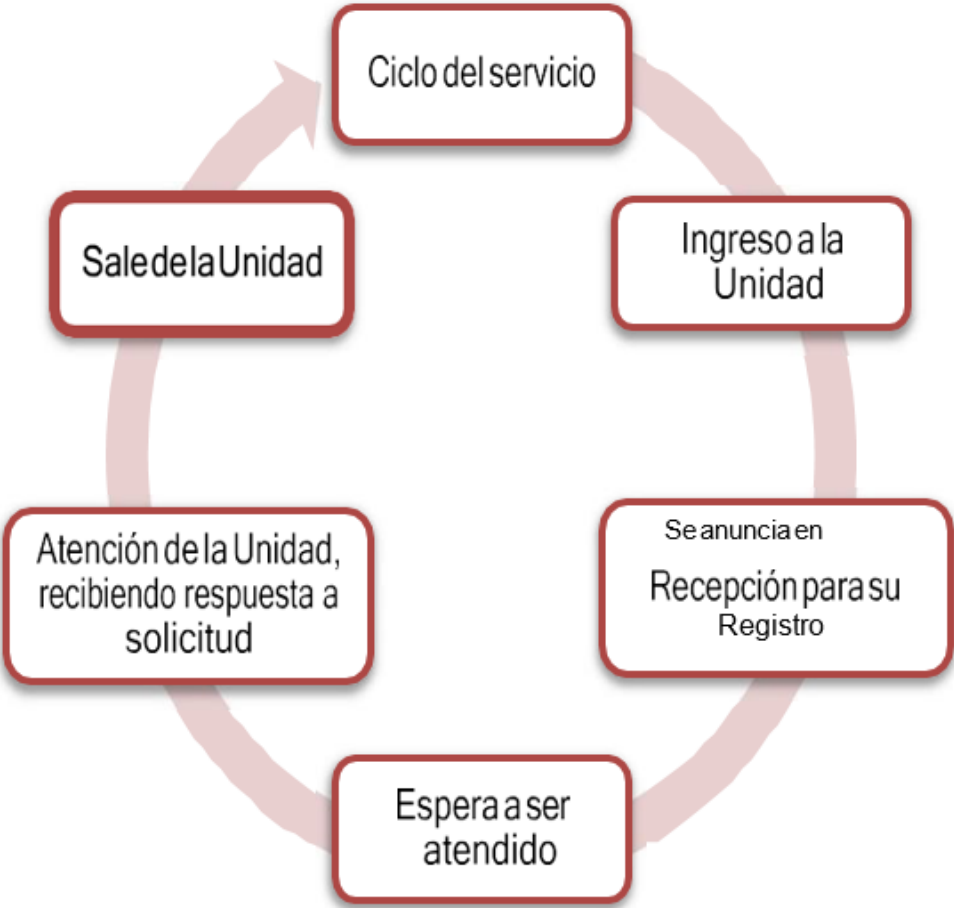
Decreto 1166 de 2016, capítulo 12. Son aquellas peticiones presentadas verbalmente por la ciudadanía de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos, o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que la ciudadanía y los servidores interactúan presencialmente en las instalaciones de la Entidad, a fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Servicio Público de Empleo.

Apartado de interacción con la ciudadanía

En este apartado se presentan las orientaciones básicas, necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las personas que brindan atención directa y la ciudadanía.



Pasos en la atención presencial:

ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1. Saludo	Salude a la persona, identifique su área y diga su nombre. <u>Nota:</u> Tener siempre con el ciudadano contacto visual directo. Ejemplo: “Buenos días”, área de Relacionamento con el Ciudadano, mi nombre es...”.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
2. Preguntar a la persona sobre su requerimiento	¿En qué le podemos servir?, ¿cuál es su nombre?
3. Identificar la solicitud	Si la solicitud efectuada por la persona es competencia de la Entidad, pasar a la actividad 4 (resolver el requerimiento). Si no lo es, pasar a la actividad 6 (direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad), informando al ciudadano las actualizaciones efectuadas por la Entidad. <u>Nota 1:</u> -Escuche al ciudadano. -No se comprometa con temas que no pueda cumplir. -Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. -Tenga cordialidad y respeto por el ciudadano. <u>Nota 2:</u> Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Unidad o la entidad correspondiente para atender la solicitud.
4. Resolver el requerimiento de competencia de la Unidad	Asegúrese de que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por la persona. Si la consulta es competencia de otra dependencia de la Entidad, pase a la actividad 5. <u>Nota 1:</u> Comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por la persona, para que sea atendido, y atender oportunamente el requerimiento.
5. Escalar el requerimiento en otra dependencia de la Unidad	Asegúrese de que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por la persona. <u>Nota 1:</u> - Escuche con atención. - No se comprometa con temas que no pueda cumplir. - Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. - Tenga cordialidad y respeto por el ciudadano. <u>Nota 2:</u> Si se requiere, consulte con un funcionario de su área.
6. Direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad	- Asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e informe a la dirección - Persona de contacto, página web o número de teléfono.

De conformidad con lo anterior, se recomienda a quien ofrece atención a la ciudadanía:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Asuma el rol de servicio, sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted. La puntualidad en el servicio es importante, por ende, procure llegar a tiempo para iniciar la atención a la ciudadanía.
- En el puesto de trabajo o sobre la superficie del escritorio, evite acomodar elementos distractores, como fotos, radio, revistas, juegos o cualquier tipo de adornos.
- No mantenga en el lugar comidas y bebidas.
- Los implementos dispuestos en la oficina, tales como cosedoras, sellos, esferos, entre otros, deben ser revisados diariamente. Gestione y archive los documentos a la mayor brevedad posible.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.

En la recepción

La persona encargada deberá ser siempre cordial con la ciudadanía, se le preguntará a dónde se dirige, se anunciará en su presencia, y se le dirá en tono amable si debe esperar y posteriormente se le indicará a dónde debe dirigirse.

En tal evento deberán atender las siguientes recomendaciones:

- Sea cortés, sonría y ofrezca un saludo de bienvenida, “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?” (No use la expresión colaborar, ello corresponde a otro contexto y acción).
- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que la persona desea realizar, y oriéntelo hacia la ventanilla de correspondencia, si es el caso. Para el área de Relacionamento con el Ciudadano o la oficina correspondiente, quien debe ser acompañado por el servidor que lo atenderá. En lo posible, dirija e indique con claridad y suficiencia los pasos que la persona debe seguir para acceder a dicho servicio o trámite.
- Finalizado el servicio o trámite, consulte si la información suministrada fue clara y pregunte siempre: “¿Hay algo más en que le pueda servir?” por último, disponga a la persona usuaria la encuesta de atención a la ciudadanía, esta herramienta es compartida inmediatamente después de la interacción y permite recoger su percepción respecto a la calidad, oportunidad y pertinencia de la respuesta, despida amablemente a la persona solicitante, acompañándolo a la salida de la Unidad, a fin de facilitar la apertura de las puertas.

Recomendaciones generales atención presencial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenida”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntar a la persona atendida su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio o de confianza.
- Dar completa y exclusiva atención a la persona durante el tiempo de la consulta; esto le hará sentir que merece toda su atención.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura, autocontrol, en caso reiterativo del objeto de consulta.
- Responder las preguntas que la persona formule y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, suministrando información actualizada y completa, para brindarle la respuesta, acorde con sus necesidades. En caso de desconocer la respuesta, es necesario tomar apunte de esta, elevar la consulta al área correspondiente y dar respuesta en los términos, previo registro de los datos de la persona.
- No conversar o utilizar teléfono u otros elementos mientras atiende a la ciudadanía, a menos que se requiera para resolver temas que le están consultando.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la prestada que al resto de la ciudadanía.
- No lanzar juicios de valor respecto a la situación de la persona, ni crearle falsas expectativas.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe ausentarse, debe dirigirse a la persona para explicarle las razones por las cuales lo hace y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle a la persona la razón de la demora y los pasos a seguir.
- Si la pregunta de la persona debe ser respondida por servidores o algún colaborador de la Unidad, estos deben estar en disposición de atenderlo, o suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
- Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre de la persona, ante poniendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

Atención preferencial

La Unidad del Servicio Público de Empleo brinda atención de manera prioritaria a la ciudadanía en situaciones particulares, como niños, niñas y adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja. Las personas mencionadas anteriormente tendrán prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

Apartado con enfoque diferencial

En este apartado se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial, para reconocer, en el marco de la gestión de servicio, a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de personas que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por El Servicio Público de Empleo.

Para las personas con discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término “*personas con discapacidad*”, tal como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Para las personas con discapacidad visual

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras más comunes para las personas con discapacidad visual son las relacionadas con la orientación y la movilidad. Estas barreras pueden ser superadas y hasta eliminadas a través de las siguientes recomendaciones:

- Hable y preste atención a su interlocutor.
- A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- Una vez asignada la atención preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial o, en el caso de la Unidad del Servicio Público de Empleo, la atención preferencial, debe ser informada, y es necesario usar la voz para que la persona atienda al llamado. Si la persona acepta la ayuda, no la tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- Si la persona decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a dos metros encontrará la columna; gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3”.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- En el computador se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente; la conversación debe fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante, también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola. Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- La persona debe ser guiada hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente. Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Para las personas con discapacidad auditiva

En la relación Estado-ciudadanía, la barrera que enfrenta la persona con discapacidad auditiva es en la comunicación, esto se debe a que los servidores públicos a cargo de la atención no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición.

Es importante tener en cuenta que la hipoacusia (sordera) va desde la pérdida leve de la audición (a la persona le cuesta entender el habla en ambientes ruidosos) hasta la hipoacusia profunda (pérdida total de la audición en que la persona debe recurrir a la lectura de los labios y/o la lengua de señas, o a un implante).

En este apartado encontrará una serie de pautas que se deben tener en cuenta para la atención de personas con discapacidad auditiva:

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por la persona con discapacidad auditiva, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Consulte si el usuario tiene acceso al centro de relevo para poder adelantar la comunicación⁵.
- Si la persona puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuéntalo siguiente: Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona. No voltee la cara.
- No hable con chicles o alimentos en la boca. No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
- Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para darle alguna indicación a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca. No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

Muchas personas con discapacidad auditiva se comunican a través de la lengua de señas, por eso, se sugiere que las personas a cargo de la atención directa a la ciudadanía cuenten con conocimientos básicos de la lengua

⁵ <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

de señas colombiana, por medio de herramientas dispuestas por el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el Centro de Relevó o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (Fenascol).

Si una persona con discapacidad se comunica a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua, de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin puede solicitar a la persona con discapacidad auditiva que acceda al servicio del Centro de Relevó (<http://www.centroderelievo.gov.co>).
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirse la palabra solo a él; no olvide que su interlocutor es la persona con discapacidad auditiva.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.
- Si la forma en la que se va a comunicar es por escrito, tenga en cuenta:
 - Escribir frases cortas y concretas.
 - Emplear un lenguaje sencillo.

Para las personas con discapacidad física

Las personas con discapacidad física tienen una limitación del movimiento por ausencia o parálisis de algunas de sus extremidades y puede manifestarse como la paraplejia (parálisis de las piernas) o cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades o amputación). Las barreras más comunes que enfrentan estas personas son las que tienen que ver con su entorno, es decir, las barreras arquitectónicas o de infraestructura (falta de rampas, ausencia de mobiliario o de baños accesibles, etc.). Por ende, se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o la oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta. Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal. Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionárselo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir al ritmo de él o ella.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno. Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras, ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, es posible que presente expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

Por otro lado, la talla baja es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponden para la edad y también está considerado como un tipo de discapacidad física. Para garantizar una atención incluyente, tenga en cuenta lo siguiente:

- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que el tamaño de las piernas da una longitud de paso inferior al suyo.
- Recuerde tratar a la persona de talla baja según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja de manera infantil, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura. Nunca acaricie o bese a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura. Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

Para las personas con discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva (intelectual) se caracteriza por la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo. Entre las más conocidas están el síndrome de *Down*, el síndrome de *Asperger* o el autismo. Las barreras más comunes que enfrentan estas personas son las comunicacionales. Para superarlas, tenga en cuenta lo siguiente:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.
- Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos. Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Consigne por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

Personas mayores

Las personas mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que las personas mayores hacen parte de la población vulnerable en el país, por ende, requieren de una atención especial y preferente sobre los demás. Para ello, tenga en cuenta lo siguiente:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible.
- Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
- Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle a la persona mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
- Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

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, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente. Art. 12, Decreto 019/12.

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:

- Tienen prelación en el turno sobre las demás personas.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que la o 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.
- Hablarles claro en lo posible, en un lenguaje acorde con la edad.

Atención de víctimas del conflicto armado en Colombia

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno 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 protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las personas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “Lo que usted acaba de mencionar es...”, “Lo que quiere decir con esto es...”, “... Ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”
- Aunque es necesario que la persona conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Por supuesto, evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad, esto sería percibido por la persona e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como “No se preocupe” o “Todo está bien”; mejor recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas del conflicto y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la persona; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

Atención a grupos étnicos

Las personas de comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, indígenas y pueblos gitanos (Rrom) serán atendidas de la siguiente manera:

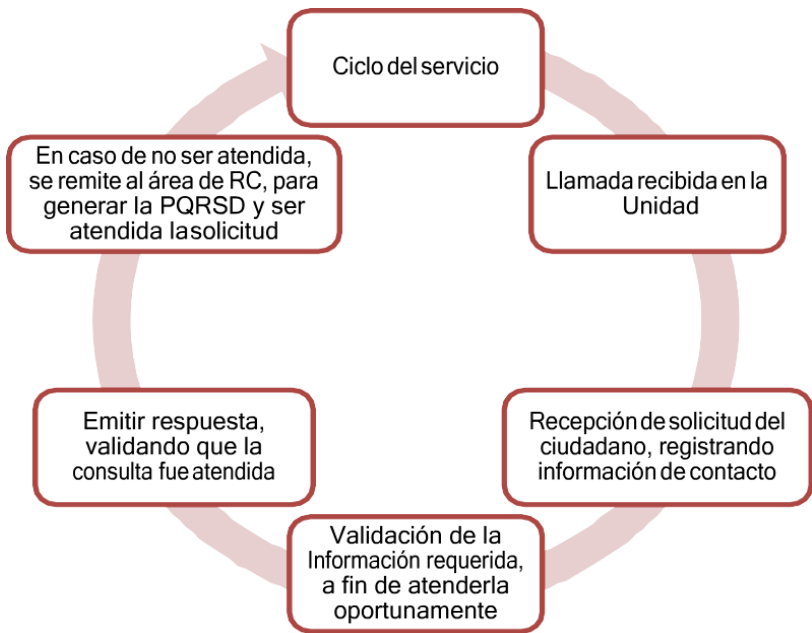
Es necesario identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene acompañante que hable español, se le debe pedir que explique de alguna manera lo que necesita o que entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender la solicitud o trámite que requiere.

En el evento de no ser posible la comunicación, hay que tratar de indicar que deje por escrito su solicitud o proceder a grabar su petición, para pedir apoyo técnico al Ministerio de Cultura y que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

CANAL TELEFÓNICO

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real entre el servidor de la Unidad del Servicio Público de Empleo y la ciudadanía, a través de señales acústicas.



Pasos en la atención telefónica

ACTIVIDAD		OBSERVACIONES
1.	Saludo	Salude a la persona, mencione su área y diga su nombre. <u>Nota:</u> Tener siempre con el ciudadano contacto directo. Ejemplo: “Buenos días”, área de atención Al ciudadano, mi nombre es...”
2.	Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	¿En qué le podemos servir?

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

ACTIVIDAD		OBSERVACIONES
3.	Identificar la solicitud	Si la solicitud efectuada por la persona es competencia de la Entidad, pasar a la actividad 4 (Resolver el requerimiento). Si no lo es, pasar a la actividad 6 (Direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad), informando a la persona las actualizaciones efectuadas por el Servicio Público De Empleo. <u>Nota 1:</u> Escuche a la persona. No se comprometa con temas que no pueda cumplir. Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. Tenga cordialidad y respeto por la persona. <u>Nota 2:</u> Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente del Servicio Público De Empleo o a la entidad correspondiente, para atender la solicitud.
4.	Resolver el requerimiento de competencia de la Unidad	Asegúrese de que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por la persona. Si la consulta es competencia de otra dependencia de la Entidad, pase a la actividad 5. <u>Nota 1:</u> Comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por la persona para que sea atendido y atender oportunamente el requerimiento.
5.	Escalar el requerimiento a otra dependencia de la Unidad	Asegúrese que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por la persona. <u>Nota 1:</u> - Escuche con atención a la persona. - No se comprometa con temas que no pueda cumplir. - Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. - Tenga cordialidad y respeto por la persona. <u>Nota 2:</u> Si se requiere, consulte con un funcionario de su área.
6.	Direccionar el Requerimiento de competencia de otra Entidad	Asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e infórmele a la dirección, persona de contacto, página web o número de teléfono. <u>Nota:</u> Si se requiere, llame telefónicamente a la entidad correspondiente.
7.	Despedida	“¿Le puedo colaborar en algo más?, muchas gracias por su visita, que tenga buen día (o buenas Tardes)”.

Consideraciones generales para la atención telefónica

Para el trato a la ciudadanía, es necesario tener en cuenta el siguiente protocolo de atención:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Contestar el teléfono en la medida de lo posible antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Unidad del Servicio Público de Empleo, buenos días (buenas tardes) le habla...”. El servidor o contratista que está atendiendo la llamada deberá mencionar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido, preguntar el nombre de la persona para el registro, junto con información de contacto y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Darle a la persona una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que la o el funcionario de la Entidad hable con nitidez, buena articulación y vocalización, para que la persona comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir, de manera verbal. No obstante lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud o se la tomará de manera directa en el formulario de PQRSDF dispuesto por la Entidad.
- Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora” informando a la persona usuaria sobre la encuesta de atención a la ciudadanía, esta herramienta es compartida inmediatamente después de la interacción y permite recoger su percepción respecto a la calidad, oportunidad y pertinencia de la respuesta
- Esperar primero a que la persona termine la llamada.

Solicitud de espera en una llamada.

- En caso de requerir consultar información con otro funcionario o funcionaria, deberá explicarle a la persona la razón y el tiempo aproximado que requiere para la consulta efectuada. Si se trata de un tiempo superior a cinco (5) minutos, es necesario tomar la información de contacto, posteriormente a las consultas efectuadas, comunicarse con el peticionario, comunicación que debe ser a la mayor brevedad posible.
- Agradecer a la persona por la espera.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explicar las razones por las cuales va a transferirla.
- El funcionario destinatario de la llamada deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas, toda vez que dichas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta.

El servidor o contratista que atendió la llamada inicial y que requiere transferirla debe asegurarse de no terminar la llamada hasta tanto el destinatario la atienda:

- Permitir que la persona sea la primera en finalizar la llamada.
- Hacer seguimiento a la respuesta de la persona.

Llamadas personales:

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- El servidor o contratista no deberá atender llamadas de carácter personal mientras atiende a la persona de manera satisfactoria.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con la prestación del servicio.

CANAL VIRTUAL

El Decreto 2693 de 2012 determina que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía. El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales. Las Redes Sociales⁶ de la Unidad del Servicio Público de Empleo son medios que tienen el propósito de diversificar los espacios de información con las ciudadanías. Estos medios de información están bajo la gestión y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.

A continuación, se describen algunas pautas que deben tener en cuenta los servidores de la Entidad para el uso del chat:

CHAT

- Acciones de anticipación: Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet). Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- En el contacto inicial: Empezar el servicio a la ciudadanía lo más pronto posible, después de que este acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar de la siguiente manera: “Buenos días/buenas tardes, soy (nombre y apellido)”; se debe preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor, y posteriormente decir: “¿En qué le puedo servir?”.

En el desarrollo del servicio:

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.
- De ser así, se debe informar a la persona: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por” (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo como: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”, “¿me puede facilitar algún dato adicional?” Se verifica si ha entendido al ponerlo en sus propias palabras y confirmar con la persona que atiende si es correcta esa versión.

⁶ Servicio Público de Empleo. Resolución 747 de 2018. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/resoluciones/RES-000747-SE-REGLAMENTA-TRAMITE-INTERNO-DEL-DERECHO-DE-PETICION-ANTE-UAESP.pdf>

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Una vez entendida la solicitud, se debe buscar la información, preparar la respuesta e informar a la persona que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello, se puede utilizar una frase como la siguiente: “Por favor, espere un momento mientras valido la información”.

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

- Cuide la ortografía, no omita signos de puntuación ni tildes, pues una comunicación con errores de este tipo pierde seriedad y puede generar mal interpretaciones.
- Comuníquese con la persona usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible, no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Divida las respuestas largas en bloques.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin escribirle a la persona, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que le han formulado es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, se debe elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por la persona.

En la finalización del servicio chat:

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre a la persona para comprobar que entendió la respuesta. Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio realizando invitación al peticionario a que diligencie la encuesta de atención a la ciudadanía. En caso de que la persona no responda en un tiempo prudencial, se le puede enviar la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

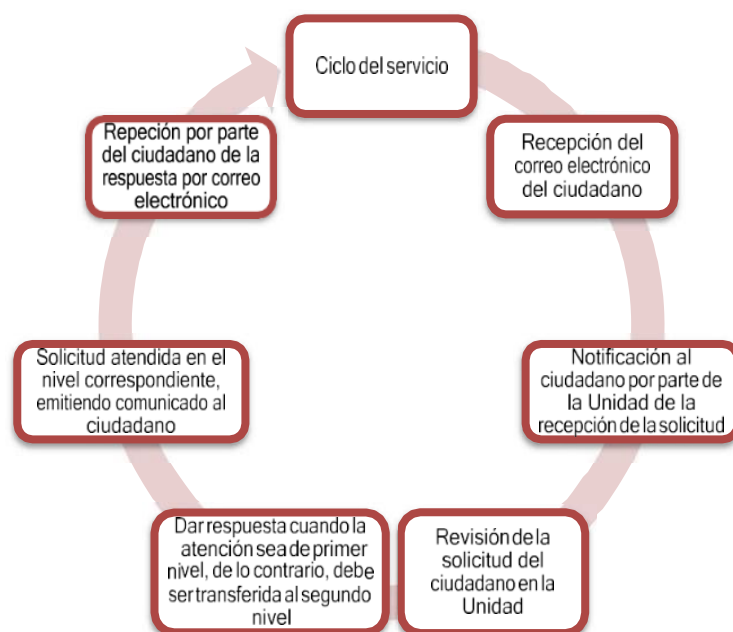
Puntos críticos de riesgo.

- Silencio administrativo.
- Vencimiento de términos.
- Conflictos con las demás entidades.
- Desconocimiento de la comunidad de los derechos y deberes.

FORMULARIO WEB Y CORREO INSTITUCIONAL

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía prestados a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correo único institucional y documentos físicos radicados ante la Entidad, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía ante la Unidad del Servicio Público de Empleo sean desarrolladas dentro de un orden y tiempo específico conforme con la norma y en cumplimiento de los principios de la Constitución Política, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, obteniendo así un mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Entidad.



Procedimiento de respuesta PQRSDF virtual y documentos físicos⁷

La ciudadanía podrá presentar peticiones a través del formulario web ubicado en la página de la Unidad: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radique-su-pqrsd> y a través de la ventanilla de radicación de la Entidad, las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Toda respuesta a una petición formulada por las ciudadanías será respondida por las y los funcionarios que sean asignados en cada una de las subdirecciones de la Unidad y el responsable del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

⁷ El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano generará la documentación necesaria en el marco del Sistema Integrado de gestión para detallar las actividades esbozadas en el presente documento.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Las y los funcionarios que sean encargados para dar respuesta a peticiones elaborarán el borrador para la firma del jefe correspondiente y de quien proyectó el oficio, de la misma manera debe ser atendida por medio físico, mediante oficio, cuando sea el caso.

Recepción y distribución del requerimiento

- Una vez recibido el correo electrónico, debe ser revisado en el menor tiempo posible para enviar la correspondiente notificación de recibido al peticionario, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y cuando se requiera a las dependencias correspondientes, para el respectivo control.
- Revisar el requerimiento minuciosamente.
- Si el requerimiento se trata de una consulta de primer nivel, puede el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano de la Entidad procede a realizarlo en el menor tiempo posible, sin exceder el término legal enunciado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enviar respuesta a quien realizó la solicitud.
- Si el requerimiento se trata de un tema de avanzada complejidad, se asigna (canaliza) a la dependencia competente, para emitir la respectiva respuesta.
- Si la dependencia a la cual se le asignó la solicitud considera que el tema consultado debe ser tratado por otra dependencia, esta información debe ser comunicada al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, para su correspondiente reasignación.
- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, se realiza el traslado del requerimiento a la entidad competente, sin exceder lo establecido en la norma y se informa al ciudadano.
- Al enviar la respuesta final al solicitante, la dependencia asignada debe enviar copia de la respuesta al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

En la solución del requerimiento

- Dé respuesta al peticionario sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud o queja que realice ante la Entidad.
- Utilice un lenguaje claro, comprensivo e incluyente, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al peticionario por acudir a la entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera. Las comunicaciones generadas deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen institucional publicados en la página web de la Entidad.
- Tenga en cuenta y cumpla los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para dar respuesta a las solicitudes.
- Envíe al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano el trámite efectuado con el requerimiento, para que este registre en las bases de datos las comunicaciones recibidas. Como mínimo, debe enviar los siguientes datos: nombre y dirección de correspondencia del peticionario remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, archivos adjuntos, y demás información que considere necesaria.

Tiempo de respuesta de las PQRSDF

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que ingresan a la Unidad del Servicio Público de Empleo deben ser resueltas en el menor tiempo posible, dependiendo del grado de complejidad de las mismas, de igual forma se tienen unos tiempos definidos para la atención y solución de cada una de las PQRSDF recibidas, de la siguiente forma:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las Quejas.
- Treinta (30) días hábiles, Consulta en materia de su cargo.
- Cinco (5) días hábiles Traslados por competencia.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar Peticiones de información o Solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas.
- Quince (15) días hábiles para atender Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.
- Quince (15) días hábiles para contestar Peticiones de interés general o particular y solicitudes.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, el interesado debe ser informado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que serán resueltos y emitida la respuesta.

Modalidades del derecho de petición

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante el ejercicio del derecho de petición la ciudadanía podrá requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho.
- Solicitud de resolver una situación jurídica.
- Solicitud de prestar un servicio.
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales, y los servidores o contratistas deberán, si la o el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos y contratistas no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el peticionario insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de un (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un peticionario solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Deberes de la ciudadanía en ejercicio del derecho de petición

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud, y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Retroalimentación final con la ciudadanía - Encuesta de atención a la ciudadanía

Al finalizar cualquier ciclo de servicio de atención, ya sea canal telefónico, presencial, o virtual se debe aplicar la [encuesta de atención a la ciudadanía](#)⁸ con el fin de conocer la percepción en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta que se tuvo frente a los servicios, atención, tramite e información ofrecida por parte de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Esta retroalimentación final permite identificar no solo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, en tanto que, solo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención a la ciudadanía se limita solamente a dar una respuesta sin importarla satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que la ciudadanía quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente esta sea favorable a sus intereses.

Nivel de satisfacción de la ciudadanía

La medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida, al ciudadano se le preguntará:

- Por Información de identificación de la ciudadanía.
- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.

⁸ <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedYsiSSEYV8ImPIn0Tfq7M31EYSut3vEnj7VAFbOy-om0dRQ/viewform>

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad. Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención a la ciudadanía.

La ciudadanía satisfecha es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Unidad del Servicio Público de Empleo, incrementando la credibilidad institucional.

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

MARCO NORMATIVO

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY	CONCEPTO
Constitución Política de Colombia	
Resolución 747 de 2018	"Por la cual se establece las Políticas para la Atención al Ciudadano y el trámite de PQRSDF en la Unidad.
Ley 190 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
Ley 361 de 1997	"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones".
Ley 489 de 1998	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15y16 del artículo189de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones". Ley 734 del 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
Ley 872 del 2003	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
Ley 909 de 2004	"Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones".
Ley 962 del 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y Procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
Ley 1098 de 2006	"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia".
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
Ley 1450 del 2011	"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010- 2014".
Ley 1618 de 2013	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
Decreto 2232 de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
Decreto 1538 de 2005	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones).
Decreto 2623 del 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
Decreto 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".

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Decreto 2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
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 reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
Directiva Presidencial 04 2012	"Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración 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".
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".
Decreto 1166 de 2016	"Presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
Decreto 1499 de 2017	"Se adopta el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)".
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".
NTCGP 1000:2009 24 NTC 4140	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores".
NTC 4145	"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras".
NTC 4201	"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas".
NTC 4349	"Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores".

DEFINICIONES

Ciudadanía⁹:

La ciudadanía se refiere a cualquier persona que por interés general en los asuntos públicos se relaciona con la entidad. No solo los beneficiarios, proveedores o usuarios específicos del servicio resultados de la gestión.

Derecho de petición:

Es el derecho que tiene cualquier persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Direccionamiento Estratégico:

Ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto,

⁹Función Pública. Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Recuperado el 27/07/2024 de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos¹⁰.

Equipo directivo:

Grupo de servidores que tienen a cargo el direccionamiento estratégico de la entidad. En algunas entidades este equipo está conformado por la alta dirección y por la gerencia pública¹¹.

GESDOC:

Sistema de Gestión Documental (Software) que es utilizado por la Unidad del Servicio Público de Empleo para gestionar el manejo de los documentos y expedientes que se generan a través de las funciones desempeñadas por cada área y/o grupo de trabajo.

Grupos de Interés:

Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014)¹².

Grupos de valor:

Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad¹³.

Información estadística:

Conjunto de resultados y la documentación que los soporta, los cuales se obtienen las operaciones estadísticas y que describen o características sobre un elemento, fenómeno u objeto estudio. (Decreto 2404 de 2019, por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, Único del Sector Administrativo Información Estadística)¹⁴.

Información pública:

Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Información pública clasificada:

Información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales¹⁵.

Información pública reservada:

¹⁰ Función Pública. Glosario MIPG. Recuperado el 27/07/2024 de: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/0b0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?e=1635182340713

¹¹ Función Pública. Glosario MIPG. Recuperado el 27/07/2024 de: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/0b0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?e=1635182340713

¹² Ibidem

¹³ Ibidem

¹⁴ Ibidem

¹⁵ Ibidem

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo¹⁶.

Memoria institucional:

Son los activos tangibles e intangibles que agregan valor a la producción de políticas, servicios y bienes públicos a cargo de las entidades. De modo que, el aprendizaje organizacional se puede robustecer al gestionar las relaciones con los actores del entorno, ya sean otras entidades (interorganizacional) o grupos de valor. Tomado de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual//document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/37827592.

Metadatos:

Información necesaria para el uso e interpretación de las estadísticas. Los metadatos describen la conceptualización, calidad, generación, cálculo y características de un conjunto de datos estadísticos. (Decreto 2404 de 2019, por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, Único del Sector Administrativo Información Estadística).

Microdatos:

Corresponde a los datos sobre características asociadas a las unidades de observación que se encuentran consolidadas en una base datos.¹⁷

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG:

Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1083 de 2015¹⁸.

Niveles de Atención:

Con base en lo dispuesto en el Artículo 6° Resolución 000747 de 2018, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones elevadas al Servicio Público de Empleo, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y el rendimiento administrativo se tendrán en cuenta los siguientes niveles de atención¹⁹.

¹⁶ Ibidem

¹⁷ Ibidem

¹⁸ Ibidem

¹⁹ Ibidem

 Servicio Público de Empleo	Proceso: Direccionamiento Estratégico Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía	Código: DE-Prt-01
		Versión: 8
		Vigente desde: 30 de mayo de 2025

Primer Nivel de Servicio (nivel primario):

Atención básica y de preguntas y temas frecuentes que pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Segundo Nivel de Servicio (nivel secundario): Atención que incluye aspectos de índole jurídica, técnica, estratégica u operativa, que precisa de intervención de los equipos de la entidad diferentes al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano²⁰.

Nivel de satisfacción:

Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia²¹.

Política de servicio al ciudadano en el marco del MIPG:

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público²².

²⁰ Ibidem

²¹ Ibidem

²² Función Pública. *Mejora de Servicio al Ciudadano*. Recuperado el 27/07/2024 de <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano#:~:text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20servicio%20al%20ciudadano%20en%20el%20marco%20del%20MIPG&text=La%20Pol%C3%ADtica%20de%20servicio%20al%20ciudadano%20e%20define%20entonces%20como,de%20relacionamento%20con%20el%20Estado.>