



REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano

2020

www.copnia.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
COMPROMISO DE LA DIRECCION CON ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
MENSAJE DESDE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
ALCANCE.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
ATRIBUTOS DE SERVICIO	9
PRINCIPIOS.....	9
VALORES	9
PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	10
CANALES DE ATENCIÓN	11
ATENCIÓN PRESENCIAL.....	11
Recomendaciones generales:	12
Interacción con el ciudadano	14
Atención de Usuario “Difícil”	15
ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	16
Grupos étnicos minoritarios	16
Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	16
Ciudadano de talla baja.....	17
Género y diversidad sexual - Población LGBTI.....	17
ATENCIÓN TELEFÓNICA	18
Recomendaciones generales	18
En el contacto inicial.....	19
En el desarrollo del servicio	19
En el evento en que deba transferir una llamada.....	21
Guion para Funcionarios en General.....	21
ATENCIÓN ESCRITA CORREO ELECTRÓNICO O FORMULARIO WEB.....	22



ATENCIÓN DIGITAL - EL CHAT INSTITUCIONAL.....	22
Recomendaciones generales:	22
En el contacto inicial:.....	23
En el desarrollo del servicio:	23
ATENCIÓN PRIORITARIA	24
Los niños, las niñas y adolescentes:	24
Los adultos mayores.....	25
Personas con discapacidad	25
MARCO JURIDICO	29



INTRODUCCIÓN

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, COPNIA como autoridad pública encargada de proteger a la sociedad del inadecuado ejercicio profesional de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares, mediante la autorización, inspección, control y vigilancia que se concreta, de acuerdo con las competencias otorgadas por la ley, con la inscripción del Registro Profesional y con la función de Tribunal de Ética Profesional, y con el propósito de alcanzar su objetivo social, tendrá en cuenta los siguientes Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, como herramienta fundamental para todos los funcionarios que laboran en esta Entidad, con el fin de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Es importante aclarar que el protocolo es propio de la disposición y actitud de servicio y está enmarcado dentro de los manuales propios de cada proceso y de la normatividad correspondiente. A su vez, la implementación, seguimiento y ajustes al mismo es responsabilidad del área de Atención al Ciudadano.



COMPROMISO DE LA DIRECCION CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

Considerando que la atención al ciudadano es la razón de ser de cualquier entidad de servicio, en el caso particular del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA, como autoridad pública encargada de la inspección, control y vigilancia del ejercicio profesional de la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares, a través de la expedición del Registro Profesional y que actúa como Tribunal de Ética, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 842 de 2003, para proteger a la sociedad del riesgo que conlleva el eventual mal ejercicio de las profesiones encomendadas, la Dirección General de la Entidad, se compromete con el propósito de alcanzar los objetivos misionales, y velar porque existan y funcionen efectiva y eficazmente los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando de esta manera sus derechos, con una atención al ciudadano de calidad y trato digno respetuoso, justo y solidario.

Desde la Dirección General, se reafirma el compromiso permanente con la ciudadanía, en plasmar por diferentes medios, los esfuerzos que se realizan para visibilizar la transparencia en las acciones de la Entidad, los controles implementados para prevenir la materialización de riesgos que podrían afectar la gestión institucional, las acciones permanentes de fortalecimiento y mejoramiento tendientes a prestar a los ciudadanos y partes interesadas, cada vez mejor servicio.

Este compromiso, liderado por la Dirección General, será coordinado con la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento y a su vez, con el área de Atención al Ciudadano, contando con la participación y compromiso de todos y cada uno de los funcionarios, con el fin de lograr que las actividades planteadas, cuenten no solo con un proceso de planificación sino también, con el seguimiento para el logro en la ejecución de las mismas.

Atentamente,

Rubén Darío Ochoa Arbelaez
Director General



MENSAJE DESDE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ciudadanía es el motor que impulsa cada una de las acciones que adelanta el COPNIA, por esta razón, nuestro fin como entidad y como funcionarios de las diferentes áreas o secretarías seccionales, es la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios. En ese objetivo se centra nuestra labor, el presente documento pone a disposición de todos, la información necesaria para ofrecer un servicio ágil, cálido, oportuno y con calidad humana, en donde se pueda palpar la vocación de servicio.

De manera permanente, el COPNIA actualiza el conocimiento de los colaboradores y pone a disposición tecnología que hace de esta entidad una institución moderna en el marco del Estado colombiano, esto debe redundar en la atención que el ciudadano recibe, pues el conocimiento y las herramientas en conjunto con la actitud de servicio, llevan a procesos de calidad y eso el ciudadano lo debe percibir desde el momento que crea contacto con nosotros por cualquiera de los canales de atención.

La invitación que el área de Atención al Ciudadano hace a cada funcionario es a crear empatía cuando atendamos a nuestros usuarios, ponernos en la situación del otro y a partir de esto, buscar las alternativas para solucionar sus requerimientos y brindar la mejor información posible. No olviden darles prioridad a aquellos que más lo necesitan, personas con condiciones especiales, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, así como a nuestras comunidades y diferentes grupos étnicos, tengamos presente que algunos de nuestros usuarios habitan en lugares apartados y nosotros contribuimos en llevar el Estado a todas las regiones del Territorio Nacional.



ALCANCE

El presente Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano está dirigido a todos los funcionarios y demás colaboradores de las diferentes áreas del COPNIA; su finalidad es dar a conocer las normas y procedimientos a tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la ciudadanía en general y las pautas para un adecuado comportamiento al interior de nuestras instalaciones. Lo anterior genera los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral que garantice confiabilidad y calidad ante nuestros usuarios, a través de todos los canales de atención.

Mediante la aplicación de este Protocolo se pretende seguir consolidando la imagen institucional, potencializando un servicio integral, lo cual garantizará la confianza de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de cada funcionario que conforma nuestro equipo de trabajo en cada una de las áreas de las Secretarías Seccionales.

Consecuentemente con nuestra Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano, el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano busca tener una participación y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten diariamente.



OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales que sirvan como guía para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano y fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio en cada uno de los funcionarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar una guía para los funcionarios para la atención de los usuarios que utilizan los servicios prestados por la entidad, el manejo de las comunicaciones e interacciones internas y externas para garantizar una adecuada y oportuna respuesta.
- Establecer lineamientos que le permitan a cada uno de funcionarios de la entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos en el contacto con los usuarios y ciudadanía en general desde cualquier área a Secretaria Seccional.
- Fortalecer buenas prácticas para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.
- Sensibilizar a los funcionarios de la entidad respecto a los principios básicos de atención al usuario que deben ser replicados en todos los procesos institucionales y garantizar un servicio de calidad.
- Dar a conocer la importancia de la Atención al Ciudadano y las herramientas básicas para la prestación de un servicio con excelencia.



ATRIBUTOS DE SERVICIO

El Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, está basado a la actitud de servicio y disposición que debe tener cada uno de los funcionarios del COPNIA, pues un servicio de calidad debe cumplir con las expectativas del usuario, partiendo de la forma en la que él espera ser atendido recordando que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin. Por lo anterior se hace necesario tener claros los principios y valores que hacen parte inherente de los atributos esperados para la prestación de los servicios:

PRINCIPIOS

- **Reconocimiento:** En el COPNIA confiamos en el trabajo de los funcionarios y valoramos el esfuerzo de todos ellos para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Transparencia:** En el COPNIA todas las actuaciones de los funcionarios son visibles a la ciudadanía y al público interesado.
- **Trato digno:** En el COPNIA los funcionarios ofrecen un trato respetuoso, justo y solidario a los usuarios y compañeros.

VALORES

Las convicciones que orientan las conductas de los funcionarios del COPNIA, para el logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico, se relacionan con los principios de la siguiente manera:

Reconocimiento

- **Gratitud:** Me siento agradecido con la entidad que construyo día a día y con las oportunidades que brinda para mi vida.
- **Confianza:** Creo en la palabra del otro, soy honesto al decir lo que pienso y propongo soluciones.
- **Compromiso:** Cumpló con mi palabra y realizo con calidad mi trabajo haciéndome responsable de mis actos.

Transparencia

- **Honestidad:** Actúo de buena fe rechazando la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones y obro con rectitud en el manejo de los recursos públicos.

Trato Digno

- **Justicia:** No discrimino y doy a los demás lo que es debido de acuerdo a sus derechos y deberes.



- **Solidaridad:** Reconozco las necesidades de los demás y me comprometo a ayudarles con respuestas efectivas.
- **Vocación de servicio:** Soy consciente de que mi servicio está para ayudar a la ciudadanía.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

El Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano es un documento guía dirigido a todos funcionarios del COPNIA, en él se encuentran los principales lineamientos que se consideran deben ser conocidos y practicados por los funcionarios comprometidos directa e indirectamente en el servicio. De igual forma, contiene los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con el propósito de brindar un servicio de calidad al ciudadano y a su vez garantizar una interacción óptima en las diferentes formas de atención tanto internas como externas.

La atención y el servicio a la ciudadanía son los aspectos de mayor relevancia por ser un componente misional y su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio. Por lo tanto, se debe estar enfocados y comprometidos para garantizar un servicio de calidad que genere la satisfacción del usuario.

Brindar un servicio humano, cálido y de respeto por los ciudadanos, con una actitud en la cual se muestra interés por sus necesidades y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción del usuario y la confianza de estos hacia la entidad.

La atención al usuario debe reflejar siempre cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. Por tanto, se deduce que todos los funcionarios de la Entidad deben tener una actitud cortés de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben estar en capacidad para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible.



CANALES DE ATENCIÓN

Son las herramientas de comunicación determinadas por el COPNIA, a través de las cuales los grupos de interés caracterizados por el Consejo pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad. Los canales de atención establecidos por el Copnia son:



Canal de atención presencial: Sede Nacional y Secretarías Seccionales



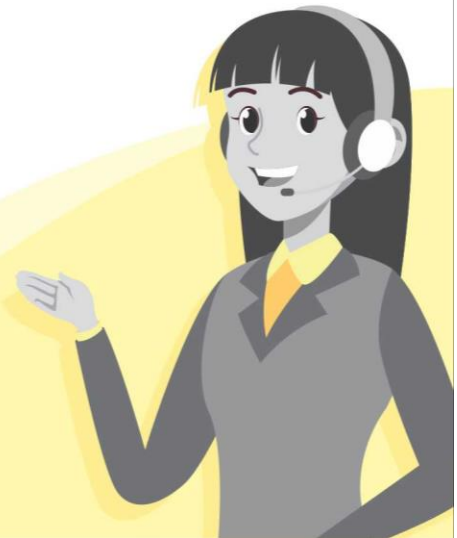
Canal de atención telefónica: Línea nacional y seccionales y Conmutador



Canal de atención escrito: Correspondencia, correo electrónico o formulario web



Canales de atención digital: Chat Institucional.



ATENCIÓN PRESENCIAL

El canal presencial se encuentra disponible en la sede Nacional y las 17 Secretarías Seccionales del COPNIA ubicadas en las principales ciudades del país. Permite a los grupos de interés del COPNIA establecer un contacto directo con los funcionarios de la entidad con el fin de brindar información de manera personalizada frente a los trámites y servicio que se prestan.

La primera impresión es el punto de partida que crea una buena comunicación y satisface las expectativas de la relación entre las personas. Por lo que la primera impresión que se da establece un referente, y genera una importante validación de que está en el lugar correcto, con la entidad correcta y con la persona correcta. Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde el momento que ingresa a las instalaciones de la Entidad hasta que sale de ella.



Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña ya que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la Entidad. La calidad en la atención empieza por la identidad institucional. Por esta razón, se debe portar el carné de la entidad en lugar visible.
- **Expresividad del rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable, comprensivo.
- **Voz y lenguaje:** Tan importante como lo que se dice es cómo se dice, el tono de voz y el lenguaje refuerzan lo que se está diciendo. Procure que el tono de voz esté en consonancia con lo que se quiere transmitir, vocalice para que la información sea clara y comprensible.
- **Postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, es recomendable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Rapidez y eficiencia:** Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver por completo el requerimiento del ciudadano, de forma diligente, ágil y oportuna.
- **Disposición:** Cumplir el horario de trabajo, tener todos los elementos disponibles para iniciar su labor, preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio, es primordial al momento de atender al usuario. Recuerde que usted representa a la entidad y por tanto la impresión que debe llevarse el usuario, debe ser la mejor.
Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o distraerse con el celular o computador si no es necesario para completar la atención solicitada, le hace percibir al usuario que sus necesidades no son importantes.
- **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, para evitar esta mala impresión tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Evite tener a la vista objetos personales y ajenos a su labor.



- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que no tengan relación con la imagen institucional.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, tales como consumo de alimentos y bebidas.



Interacción con el ciudadano

- Es indispensable atender a los usuarios respetando el orden de llegada.
- Salude cordialmente, estableciendo contacto visual y mostrando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- Pregúntele al usuario su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- Dedíquese exclusivamente al usuario que está atendiendo y escúchelo con atención, para que pueda proporcionarle exactamente lo que está requiriendo.
- Entréguele la información que requiera, de forma clara y precisa, en un lenguaje sencillo no utilice "tecnicismos".
- Sea respetuoso, cortés, mesurado, evite el trato condescendiente con los ciudadanos. En cada interacción está representando a la entidad, por lo que debe evitar invadir el aspecto personal del usuario.
- Conozca a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.
- Mientras atiende a un usuario en el puesto de trabajo es importante no comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o hablar por celular, entre otras; estas actividades pueden incomodar y hacer percibir que sus necesidades no son importantes.
- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, infórmeselo de forma inmediata al usuario.
- Si requiere retirarse del puesto de trabajo, explíquelo al ciudadano por qué debe hacerlo e infórmele cuanto tiempo aproximadamente tendrá que esperar. Al regresar, agradezca por su espera, utilice frases como "Gracias por esperar" como muestra de respeto.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en esa oficina, explíquelo por qué debe remitirlo a otro punto. Indíquelo por escrito la dirección a la cual debe acudir o la línea telefónica en la cual le darán información, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo al ciudadano, la razón e infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Al finalizar la interacción con el usuario, asegúrese que resolvió todas sus inquietudes, puede indagar con frases, como "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despídase amablemente llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Señor" o "Señora".
- Si se presenta alguna dificultad para atender al usuario, no discuta con él, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el inconveniente; si no le es posible, remita el caso al Profesional especializado de Atención al Ciudadano.



- La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de la entidad en las personas. Por tanto, no olvide tener en cuenta, frases como:

Buenos días...
Buenas tardes...
Bienvenido...
Por favor, me confirma su nombre...¿En qué puedo colaborarle? ...
Con mucho gusto / Permítame un momento...
Siéntese por favor...
Gracias...

Atención de Usuario "Difícil"

Independientemente si el usuario tiene o no la razón, lo cierto es que un usuario molesto puede generar un impacto negativo en la imagen de la entidad. Por eso es importante, tener en cuenta algunas recomendaciones para su atención:

- Un ciudadano contrariado quiere decir cómo se siente y luego que le resuelvan el problema. ¡No le pida que se calme, escúchelo, no lo interrumpa!
- No tome las cosas como algo personal: La ira que le manifiesta el ciudadano es por la situación no para usted.
- Mientras el ciudadano se desahoga: asienta frecuentemente con la cabeza, exprese palabras de comprensión (entiendo, comprendo). Muestre interés en su necesidad.
- Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle. No intente ganar una discusión.
- Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.
- Nunca asegure que no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
- Al atender a un usuario disgustado o 'difícil', lo que diga con su cuerpo es tan importante como lo que exprese verbalmente. Tenga en cuenta algunos aspectos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos 'especiales'.



- Mantenga contacto visual, lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente, su inconformidad no nos interesa.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Projete siempre un tono respetuoso.
- Si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.

El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para su atención.

ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Bajo el principio de igualdad y no discriminación el Consejo profesional Nacional de Ingeniería plantea unas recomendaciones en el momento de interactuar con estos grupos de Ciudadanos con particularidades como; personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario, entre otras.

Grupos étnicos minoritarios

Corresponde a los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Por lo anterior el funcionario debe seguir estos pasos:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete, en este caso, si la Entidad cuenta con un intérprete, solicitar apoyo.
- En lo posible trate de identificar y establecer la región, pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Si la persona no puede comunicarse en español, se le debe solicitar que exprese su petición de forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.



- Si es necesario solicite los documentos, también por medio de señas o dibujos, con el fin de revisarlos y comprender cuál es la solicitud.

Si el solicitante se comunica por medio telefónico la grabación de la llamada será el registro de la solicitud del ciudadano.

- Una vez radicada la solicitud se debe iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- El Ministerio designará el traductor e indicará los honorarios que se acordarán entre la entidad y el traductor
- Una vez se tenga la traducción del documento se tramitará la respuesta que se enviará al ministerio de Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
- Culminada la traducción se procederá a enviar la respuesta al solicitante.
- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para dar la respuesta, se gestionará el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

Ciudadano de talla baja

- Como los puntos de atención no cuentan con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano de acuerdo con su edad; no lo trate como si fuera un niño.
- Evite críticas, burlas o entrar en discusiones que puedan generar malestar en el ciudadano.

Género y diversidad sexual - Población LGBTI

- Aplique el protocolo básico de atención presencial, no se guíe por el tono de voz.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; y diríjase a ella teniendo en cuenta su indicación y de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- No demuestre con sus gestos o actitud prevención por la forma de vestir, los movimientos, la forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- Sea comprensivo y amable algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas actúan con temor, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.



- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar.
- Sea reservado con la información que le están brindando, el ciudadano puede no querer que se conozca sobre su orientación sexual.

Es importante tener en cuenta que:

- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención telefónica es muy importante responder la llamada de inmediato y no dejar que suene más de tres veces, ahí se abre el canal de diálogo entre los usuarios, compañeros, entidades de control, sociedad en general y nosotros, por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

Recomendaciones generales

- **El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.



- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- **Acciones de anticipación:**

Revisar que elementos tales como computador, teléfono, diadema, así como los sistemas de información de la entidad, el portal web y los documentos para la atención estén disponibles y en funcionamiento para poder ofrecer información de manera correcta y oportuna.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada lo antes posible
- Saludar al ciudadano diciendo:
"Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio.

Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿en qué le puedo servir?

En el desarrollo del servicio

- Mantener una tonalidad homogénea, amigable
- Articular bien las palabras.
- Manejar un lenguaje claro y preciso.
- Evitar hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia
- Evitar tutear al usuario
- Hablar con seguridad



- Vocalizar las respuestas
- Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando
- Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios de estos.
- Escuchar atentamente al usuario e indagar sobre el objeto de la llamada.
- Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.
- No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez"; puedan herir la sensibilidad de las personas.
- Si debe poner en espera la llamada, infórmele antes de hacerlo y explíquele brevemente el motivo. Los silencios o ausencias deben ser justificados; en caso de prolongarse, deben justificarse y aclarar el motivo de la demora.
- En las pausas, evite los suspiros ya que denotan fatiga.
- Responder y orientar al usuario con la información que corresponda.
- En caso de que el ciudadano deba comunicarse con algún funcionario de otra área, informar tal situación indicándole al usuario el nombre, cargo y extensión de la persona.
- Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.
- Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otras personas.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.



- Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, el respeto y los buenos modales.
- Evite en lo posible las llamadas en espera
- Finalizar la llamada con cordialidad, en la despedida, deje al usuario con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la Entidad, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y una atención cálida y respetuosa.
- Recuerde entregar siempre un valor agregado

En el evento en que deba transferir una llamada

- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y porqué deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Informe al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en que la llamada se corte
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Indique a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Guion para Funcionarios en General

- **Saludo:**
 - **COPNIA buenos días/ tardes / noches, habla (nombre y apellido)**
 - **¿Con quién tengo el gusto de hablar?**
- **Despedida**
 - **Señor... (Nombre) Agradecemos su comunicación con el COPNIA, recuerde que le habló... NOMBRE Y APELLIDO**



ATENCIÓN ESCRITA CORREO ELECTRÓNICO O FORMULARIO WEB

La atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite responder en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. Es por ello por lo que se deben tener en cuenta los siguientes pasos para una correcta atención por este medio:

- Cada vez que ingrese un correo electrónico externo a nuestra Entidad se debe radicar, para que se asigne al área competente.
- En caso de ser usted el responsable de responder, hágalo de manera oportuna dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de petición y a lo establecido en el procedimiento, para el trámite respectivo.
- Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia para dar respuesta, en caso contrario, verifique cuál es el área encargada de brindar la solución y diréchelo de manera correcta y oportuna. Recuerde que de su excelente gestión depende que se cumpla con los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud por parte de los responsables.
- Para PQRS utilice el procedimiento dispuesto para dicho proceso, las plantillas predeterminadas para cada caso y adicione lo correspondiente, a fin de contestar todas las pretensiones del usuario de manera completa.

ATENCIÓN DIGITAL - EL CHAT INSTITUCIONAL

El Chat del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA es una herramienta de comunicación y atención, que busca tener un contacto directo con los ciudadanos para darles una respuesta efectiva e inmediata a todos los requerimientos relacionados con los diferentes trámites y servicios.

Este canal de comunicación y atención está diseñado para dar respuesta en línea a todos los ciudadanos que hagan uso de este y por parte de la entidad, se dará respuesta a través de los usuarios que se dispongan internamente en el horario de atención establecido por la entidad para atención al usuario. La plataforma estará habilitada para atender únicamente dentro de dicho horario. Debe atenderse las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones generales:

- Generar armonía y cordialidad en la comunicación que presente con cada ciudadano.



- Ser amable, respetuoso y no usar frases que generen exceso de confianza.
- Su lenguaje escrito debe ser asertivo y efectivo.
- Debe velar por el buen uso de la ortografía y la gramática
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas un texto escrito solo en mayúsculas equivalen a gritos en el lenguaje escrito
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano empleando el pronombre de segunda persona.
- No manifestar opiniones personales sobre los temas o las intervenciones.

En el contacto inicial:

- Ingresar a la plataforma de chat a la hora establecida.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.

“Bienvenido al Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, mi nombre es **xxxx**, en qué puedo ayudarle?”

- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado, con frases como:
 - ¿Se encuentra en línea?
 - “Por favor confírmenos para poder atender su consulta”

En el desarrollo del servicio:

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar y establecer si la pregunta, consulta o tema planteado está al alcance de la orientación que pueda darle de inmediato. De ser así, deberá atender el chat conforme a los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos por la entidad.
- En caso de no poder solucionar o dar respuesta de manera inmediata, es necesario radicarle al usuario su petición a través del formulario de PQR, para lo cual se solicitarán los datos necesarios, se diligencia en su totalidad y se informa al ciudadano el número de registro de PQR con el siguiente guion:



- “.. Su solicitud no puede ser atendida de inmediato ya requiere de un análisis adicional. Por lo anterior, procederé a radicar su PQRS, la cual será atendida dentro de los términos de ley.
- En caso de requerir algún documento, debe informarle al ciudadano con el siguiente guion:
 - “...Para atender su solicitud es necesario nos allegue el (documento xxxx). Por lo tanto, le solicitamos amablemente registrar su petición a través de nuestro correo contactenos@copnia.gov.co. Nuestro sistema, le asignará un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento y será atendido en los términos de ley”.
- Si la solicitud no es clara, es pertinente preguntarle al ciudadano, con frases como:
 - “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”
 - “Podría ampliarme la información, para atender su requerimiento de manera adecuada”.
- Si un participante incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, se le debe informar con el siguiente guion.
 - “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Este tipo de atención implica ofrecer un servicio prioritario o con preferencia teniendo en cuenta ciertas particularidades de algunos ciudadanos como adultos mayores, mujeres gestantes, hombres y mujeres con bebé en brazos, niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad.

Para brindarles una atención prioritaria de calidad tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los niños, las niñas y adolescentes:

- Sea amable y mantenga una buena actitud
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.



- No manifestar dudas o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, si no entiende mejor pregunte de nuevo.
- Diríjase a él por su nombre y evite usar apelativos como "chiquito", "niño", "niña", "joven" o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Los adultos mayores

- Sea amable, respetuoso, solidario y conserve una buena actitud
- No se refiera a ellos con diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas
- Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas
- Escuche atentamente con respeto, consideración, proximidad y actitud de acompañamiento.
- Si el Ciudadano se extiende en su conversación, sea cortés en la atención y escúchelo hasta donde le sea posible
- De manera cordial y manteniendo interés, deje claro que usted debe atender a otras personas.

Personas con discapacidad

Es importante conocer las diferentes categorías de discapacidad existentes, desarrolladas en la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social <http://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/GOBIERNO/GUIA%20DISCAPACIDAD%20ACCESO%20A%20LA%20JUSTICIA.pdf>, página 14, el cual se describe a continuación:

Movilidad: Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios.

Sensorial auditiva: En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

Sensorial visual: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

Sistémica: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.



Mental cognitivo: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras.

Mental psicosocial: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad, psicosociales, entre otras.

Voz y habla: Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.

Piel, pelo y uñas: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel, de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel.

Sensorial gusto, olfato, tacto: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas

Para brindar una atención y prestar un servicio adecuado a ciudadanos con discapacidad se plantean algunas recomendaciones:

Personas con discapacidad visual:

- Salude de manera respetuoso, amable
- Para facilitar la orientación y la movilidad, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si acepta la ayuda, ubíquese un paso adelante para que el ciudadano se apoye en su codo u hombro.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el lugar.
- Mantenga al ciudadano informado de las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- 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.
- Cuando le entregue documentos al ciudadano, explíquelo con claridad cuáles son, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato".
- Al terminar el proceso guíe al ciudadano hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente.



Personas con discapacidad física (movilidad)

- Salude de manera cordial y respetuosa
- Mantenga una actitud colaborativa y dispuesta para ayudar en las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (trasladar algunos objetos, como carteras, sombrillas, etc.), siempre preguntando primero si requiere de esta ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente y a la altura de ella.
- Antes de empujar la silla, pida autorización para ayudarla y pregúntele a la persona por el manejo de ésta.
- Ubique la silla en un lugar adecuado y verifique que se ponga el freno.
- Este atento a que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los elementos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso e indicárselo a la persona

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Identifique como primera medida cuál es el canal comunicativo que emplea el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español a través de lectura de labios, tenga en cuenta:
 - Ubíquese de frente a él sin salir del campo visual de la persona.
 - Hable despacio y mirando a la persona.
 - No voltee la cara ni se cubra la boca mientras suministra la información.
 - Si la persona no está prestando atención, toque levemente su hombro.
 - Utilice frases cortas y precisas.
 - Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización.
 - Evite gritar, la persona puede percibir un rostro hostil, aunque se esté siendo amable.
 - Evite tener objetos en la boca que dificulte la vocalización, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Si sabe lenguaje de señas, diríjase a la persona de esta manera con cordialidad
- Si no sabe lenguaje de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevó, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea.



Para esto debe realizar los siguientes pasos:

1. Ingrese a la página www.centroderelievo.gov.co
 2. Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
 3. Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
 4. Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
 5. Ingrese usuario y contraseña.
 6. Dé clic en el botón iniciar chat.
 7. La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el funcionario del COPNIA y la persona sorda.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, no se dirija solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
 - Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
 - Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y en lenguaje sencillo.
 - Mantenga la calma y una actitud tranquila, de ser necesario repita las veces que sea necesario, consciente que es una situación que requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

Personas con discapacidad cognitiva

- Salude de manera cordial y respetuosa
- Escuche con paciencia, la persona puede demorar más en entender los conceptos o expresar su necesidad.
- Brinde información visual e instrucciones cortas, utilice lenguaje sencillo y claro, los ejemplos son de gran utilidad.
- Actúe de forma natural cuando atienda a una persona con discapacidad, ellas tienen autonomía.
- No use frases descalificantes recuerde que ellos no son incapaces ni inútiles

Personas con discapacidad de sordoceguera:

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



- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Persona con discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas

MARCO JURIDICO

- Ley 962 de 2005
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 019 de 2012
-
- Ley 1778 de 2016
- Decreto Ley 1499 de 2017
- Resolución 1197 de 2017
- Ley 1955 de 2019
- Información corporativa, manuales y procedimientos internos COPNIA



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O MODIFICACIÓN
1	Septiembre de 2015	Versión Inicial
2	Agosto de 2016	<p>Los ajustes se hacen para mejorar la comprensión del documento y se contemplan otros parámetros importantes, para desarrollar una oportuna atención al usuario: Se ajusta el título quedando Protocolo en modo singular, por tratarse de un solo protocolo, el cual va dirigido a los diferentes canales de atención y las respectivas consideraciones o recomendaciones generales.</p> <p>Así mismo, se ajusta la introducción, el alcance, los objetivos, el protocolo por canal de atención, se modifica la organización general de la información; se incluye los atributos del servicio, se modifican y ajustan pautas de atención al usuario para la consolidación de una imagen corporativa del COPNIA, en concordancia con los procedimientos y normatividad vigente.</p>
3	Septiembre 2017	<p>Se hacen ajustes en general al protocolo, necesarios para facilitar la comprensión y uso de los mismos.</p> <p>Se incluye el compromiso de la dirección con Atención al Ciudadano, se hacen cambios en el protocolo para los diferentes canales de atención, en especial para el canal chat, teniendo en cuenta la nueva herramienta con la cual se está atendiendo este servicio.</p>
4	Diciembre 2020	<p>Se realiza un ajuste en el nombre del documento, pasando de protocolo da atención al ciudadano a protocolo de atención y servicio al ciudadano. Se incluyen los títulos: Mensaje desde atención al ciudadano, atención presencial con enfoque diferencial y atención prioritaria. Se realizaron modificaciones en la redacción y organización del documento.</p>

 CARLOS ARTURO MANOSALVA QUINTERO	 GLORIA MATILDE TORRES CRUZ	 GLORIA MATILDE TORRES CRUZ
Profesional especializado de Atención al Ciudadano	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ