	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 1 de 3	
PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA			



RESOLUCIÓN No. 0398
Del 27 de diciembre de 2024

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
 CIUDADANO DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE
 INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA - EDUBA.**

*El Gerente de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de
 Barrancabermeja – EDUBA, conforme a lo ordenado en el Decreto 1083 de 2015 y el
 Acuerdo Municipal 003 de 1994*

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 2, establece que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
2. Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regula los derechos de los ciudadanos frente a la administración pública, estableciendo el derecho de petición, la atención digna, oportuna y con trato respetuoso.
3. Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo las modalidades y plazos para la atención de las solicitudes de los ciudadanos, y es fundamental para la interacción entre los ciudadanos y las autoridades.
4. Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece el acceso a la información pública como un derecho fundamental y dispone los lineamientos para garantizar la transparencia en la gestión de las entidades públicas.
5. Que la Ley 2052 de 2020, conocida como la Ley Antitrámites, establece disposiciones transversales para la racionalización de trámites y la eficiencia en la prestación de servicios por parte de las entidades públicas.

 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 2 de 3	
PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA			



- 0398 -

6. Que la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, incluye disposiciones sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objetivo de fortalecer la integridad y la eficacia en la gestión pública.
7. Que el Decreto 2573 de 2014 establece los lineamientos para la implementación de mecanismos virtuales de participación ciudadana y la gestión pública, promoviendo la accesibilidad y efectividad de los servicios prestados a los ciudadanos.
8. Que el Decreto 1083 de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, establece los lineamientos para la atención al ciudadano y la implementación de protocolos de atención en las entidades públicas.
9. Que se hace necesario adoptar un Protocolo de Atención al Ciudadano para la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, con el objetivo de regular los procedimientos, lineamientos y estándares de atención al ciudadano en todos sus canales de interacción.
10. Que, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en sesión del 23 de diciembre de 2024, de la que da cuenta el Acta número 005 consideró pertinente la aprobación del Protocolo de Atención al Ciudadano.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adopción. Adoptar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, dando cumplimiento al componente de atención al Ciudadano como uno de los productos a implementar para mejorar la atención y servicio en cumplimiento a los principios de Transparencia de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

ARTICULO SEGUNDO: Será parte de la presente Resolución, el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja EDUBA, documento identificado con el Código: DES-OT-006, Versión 0.

 Alcaldía Digital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO RESOLUCIÓN		
Código: GJ-FR-001		Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 3 de 3	
PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA				

- 0398 -

ARTICULO TERCERO: El Protocolo de Atención al Ciudadano tiene como objetivo establecer los lineamientos, procedimientos y estándares de calidad para la atención de los ciudadanos, garantizando un servicio eficiente, transparente y oportuno.

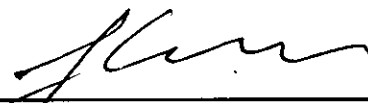
ARTICULO CUARTO: El Protocolo será de aplicación obligatoria para todos los funcionarios y contratistas de EDUBA en todas las áreas y servicios que involucren la atención directa o indirecta de ciudadanos.

ARTICULO QUINTO: Se deberá asegurar la divulgación del Protocolo de Atención al Ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, y la capacitación, a todos los funcionarios y contratistas sobre su contenido, con el fin de garantizar su correcta implementación.

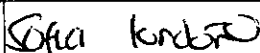
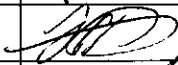
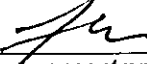
ARTICULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Barrancabermeja, el 27 de diciembre de 2024.



FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NIÑO
GERENTE GENERAL

	NOMBRE / FUNCIONARIO / CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	SOFIA LONDOÑO DÍAZ CPS-087-2024		27-12-2024
Revisó:	JUAN DIEGO IBÁÑEZ ELAM PROFESIONAL UNIVERSITARIO		27-12-2024
Aprobó:	FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NIÑO GERENTE GENERAL		27-12-2024


Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.

eduba



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DES-OT-006 / Versión: 0

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-6			
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		Código: DES-OT-006	Versión: 0	Fecha: 23-12-2024	Página 2 de 37
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			



Control del Documento

	Cargo	Dependencia	Fecha
<i>Autor:</i>	<i>Profesional Externo</i>	<i>Subgerencia</i>	<i>27-DIC-2024</i>
<i>Revisión:</i>	<i>Subgerente</i>	<i>Subgerencia</i>	<i>27-DIC-2024</i>
<i>Aprobación:</i>	<i>Gerente General</i>	<i>Gerencia General</i>	<i>27-DIC-2024</i>

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0			
2.0			
3.0			
4.0			
5.0			



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada, el usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la página web institucional.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 3 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

CONTENIDO



27-12-2024

PRESENTACIÓN	4
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
1.1. MISIÓN.....	6
1.2. VISIÓN.....	6
2. DEFINICIONES	6
3. CONTEXTO GENERAL.....	8
4. MARCO NORMATIVO.....	10
5. OBJETIVO.....	12
6. ALCANCE	12
7. ETAPAS DEL PROTOCOLO.....	13
8. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES	13
8.1. Atributos del buen servicio	13
8.2. Valores del código de integridad	14
8.3. Actitud.....	15
8.4. Lenguaje.....	16
8.5. Respuesta negativa a solicitudes	17
8.6. Atención a personas alteradas.....	17
8.7. Atención de reclamos.....	18
9. CANAL ESCRITO.....	18
9.1. Correspondencia.....	19
9.1.1. Antes del servicio	19
9.1.2. Durante el servicio.....	19
9.1.3. Al finalizar el servicio	19
9.2. Correo electrónico.....	20
9.2.1. Recomendaciones generales	20
9.3. Formulario electrónico.....	21
9.4. Buzón de sugerencias.....	21
10. CANAL PRESENCIAL	21
10.1. Recomendaciones generales	22
10.2. Ingreso a la entidad	22
10.2.1. Atención en recepción.....	22
10.3. Desarrollo de la atención.....	23
10.3.1. Contacto inicial.....	23
10.3.2. Durante la atención.....	23
10.3.3. Retiro del puesto de trabajo	23
10.3.4. Solicitud requiere mayor análisis.....	24

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 4 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

10.3.5.	Finalización del servicio	24
10.4.	Atención preferencial	24
10.4.1.	Enfoque diferencial	24
10.4.2.	En condición de discapacidad	25
10.4.3.	Personas con discapacidad visual	25
10.4.4.	Personas con discapacidad auditiva	26
10.4.5.	Personas con discapacidad física	28
10.4.6.	Personas con discapacidad cognitiva	29
10.4.7.	Adultos mayores	30
10.4.8.	Atención de víctimas del conflicto armado en Colombia.....	31
10.4.9.	Atención a grupos étnicos minoritarios.....	33
10.4.10.	Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. 34	
11.	CANAL TELEFÓNICO	34
11.1.	Recomendaciones generales	34
12.	CANAL VIRTUAL.....	36
12.1.	Radicación de PQRS a través de medios virtuales.....	36
12.1.1.	Procedimiento de respuesta PQRS virtual y documentos físicos	36
12.1.2.	Tiempo de respuesta de las PQRS.....	36
12.2.	Retroalimentación final con el ciudadano	37
12.2.1.	Nivel de satisfacción del ciudadano	37

PRESENTACIÓN

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 5 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				



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

Con fundamento en lo anotado, la “EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA- EDUBA” en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio al Ciudadano, pone a disposición de los servidores públicos y la ciudadanía en general, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Este protocolo aplica para todos los canales de atención y pretende brindar a los servidores públicos de la entidad, una herramienta de fácil comprensión, promoviendo la buena relación entre los servidores públicos y la ciudadanía, garantizado a su vez los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, considerando las necesidades y expectativas del ciudadano.

Por lo anterior, EDUBA adopta el protocolo de atención al ciudadano como un conjunto de consideraciones para garantizar que la comunicación y los intercambios de información con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios, el cual fue aprobado por el comité institucional de comité institucional de gestión y desempeño N.05 de fecha 23 de diciembre como consta en el acta del mismo.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 6 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

1.1. MISIÓN



"La EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA EDUBA es la entidad de orden municipal que construye ciudad, atendiendo directrices de política nacional de vivienda para elevar la calidad de vida de la comunidad, con atributos tales como de la tenencia, servicios públicos, equipamientos y espacio público".

1.2. VISIÓN



Ser una entidad reconocida en el ámbito municipal, regional y nacional por el liderazgo en el desarrollo de proyectos urbanos y rurales encaminados a la construcción de una nueva ciudad, destacándose ante la comunidad por la credibilidad de sus acciones, la armonía y calidad laboral en el desarrollo de sus funciones y la mejora continua, fortaleciendo en general los conceptos de hábitat en la ciudad".

2. DEFINICIONES

- **Ciudadano:** Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.
- **Servicio:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.
- **Cultura de Servicio:** La prestación del servicio en EDUBA está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención de los usuarios, permitiendo su acceso a la gestión institucional en términos de igualdad, oportunidad y transparencia.
- **Atributos del Servicio:** características o cualidades que rigen las actuaciones de los servidores públicos en consecuencia con la responsabilidad social que tiene la entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella.
- **Atención de Primer Nivel:** Gestión de requerimientos considerados como frecuentes, a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes unidades de la entidad.
- **Atención de Segundo Nivel:** Gestión de requerimientos que por su tecnicidad requieren ser consultados con las diferentes áreas según su competencia.
- **Calidad:** En EDUBA se trabaja pensando en satisfacer las necesidades de los usuarios y grupos de interés con estándares de eficiencia y eficacia.

 <small>Aldía Distrital de Barrancabermeja</small>	 <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</small>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		Código: DES-OT-006	Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 7 de 37
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			

- **Atención Presencial:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la entidad.
- **Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica.
- **Atención Virtual:** Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales virtuales ligados a la página web de la entidad.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y/o restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Atención preferencial:** se refiere a la prestación del servicio a personas sujetas a especial protección: mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y/o personas en condición de discapacidad.
- **Atención con enfoque diferencial:** se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.
- **Participación ciudadana:** La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones públicas. Es la intervención en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que generan impacto en el desarrollo de las comunidades.
- **Canales de Atención:** son los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 8 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.
- **Preguntas frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas derivadas de los cuestionamientos comunes de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

3. CONTEXTO GENERAL

¿Qué es el Servicio al Ciudadano?



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 al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son 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 al ciudadano en la “EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL – EDUBA” está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

EDUBA, en el marco del compromiso adquirido de brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando mecanismos de participación, creación y fortalecimiento de los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, busca satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, EDUBA 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 a la ciudadanía para garantizarlos:



 <p>A Alcaldía Distrital de Barrancabermeja</p>	 <p>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Barrancabermeja</p>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 9 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

Deberes de los ciudadanos (en virtud de lo establecido en el artículo 6.º de la Ley 1437 de 2011):

1. Acatar la Constitución Política Colombiana y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Derechos de los ciudadanos ante las autoridades (de conformidad con lo establecido en el artículo 5.º de la Ley 1437 de 2011):

1. A recibir un trato digno y con respeto en consideración a la dignidad de la persona.
2. 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.
3. Obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión, conforme el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
5. Recibir con prioridad las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la 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.
8. A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

 <p>Aldía Distrital de Barrancabermeja</p>	 <p>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</p>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		Código: DES-OT-006	Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 10 de 37
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			



Deberes de 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 de servicio dentro del horario normal de atención.
3. 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 unidades 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 unidades 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.



Derechos de los servidores públicos.

1. Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
2. Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
3. Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
4. Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
5. Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
6. Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

4. MARCO NORMATIVO

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 11 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- **Constitución Política de Colombia 1991:** Art.2, Art. 13, Art. 23, Art. 74, Art. 86, Art. 89, Art. 90, Art. 92, Art. 101, Art. 103, Art. 107, Art. 122, Art. 123, Art. 270, Art. 209.
- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **Ley 850 de 2003 - Ley de Veedurías Ciudadanas.** Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
- **Decreto 2623 julio de 2009:** Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **LEY 1437 de 2011:** Art.5, Art. 7, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art.18, Art. 20, Art. 22, Art. 24, Art.25, Art. 26, Art. 53, Art. 54, Art.56, Art.58, Art. 61: Derechos y deberes de las personas y de las autoridades. Objeto y modalidades del derecho de Petición. Presentación, radicación y contenido de las peticiones. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos.
- **Ley 1474 de 2011:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art. 73, Art. 76.
- **Decreto 019 de 2012:** Art. 13, Art.14 - Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes.
- **CONPES3785 de 2013:** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- **Decreto 2573 de 2014:** Estrategia Gobierno en Línea
- **Ley 1712 de 2014:** Art. 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 17, 18, 24, 25, 26, 30. - 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.
- **Ley 1757 de 2015:** Ley estatutaria de Participación Ciudadana.
- **Decreto 1166 de 2016:** Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 270 de 2017:** Modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- **Decreto 815 de 2018:** competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 12 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			



- **Resolución 667 de 2018:** Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.
- **Ley 2052 de 2020:** Ley Anti trámites “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Política Pública de Servicio al Ciudadano:** Depto. Nacional de Planeación DPN / Depto. Administrativo de la Función Pública DAFP.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:** Gestión con valores para el resultado. Lineamientos para relación Estado – Ciudadano.

5. OBJETIVO

Establecer los mecanismos internos que permitan evidenciar uniformidad en el trato y en la información que se entrega a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la “EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA”, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la satisfacción del ciudadano; fortaleciendo la imagen institucional y la cultura de servicio.

6. ALCANCE

El presente protocolo está dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos, contratistas y estudiantes en prácticas) en la interacción con sus grupos de valor en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales de atención de la “EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA”. Es decir, desde el primer momento de encuentro con el ciudadano, recibiendo la solicitud a fin de brindar información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad, y recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia y felicitación a través de los canales de atención

 <small>Alcaldía Distrital de Barrancabermeja</small>	 <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</small>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 13 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

presencial, virtual y telefónica que brinda EDUBA, hasta la entrega de la respuesta al ciudadano en los términos legalmente establecidos.

7. ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo de atención al ciudadano comprende las siguientes etapas:



- **APERTURA:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permitan la acogida al ciudadano, de tal forma que este se sienta reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.
- **RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SOLICITUD:** Es el momento en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición, comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el ciudadano.
- **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 del ciudadano.

8. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

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

8.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 14 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.



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

8.2. Valores del código de integridad

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, plantea un código de integridad con características generales, que establece unos mínimos de integralidad homogéneos que se relacionan con todos los servidores públicos del país. Cada uno de los valores incluidos en el código, determina una línea de acción cotidiana para los servidores públicos, quedando establecido los valores de la siguiente manera:

A. **RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

B. **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 15 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

C. **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

D. **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

E. **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

8.3. Actitud

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



Es por esto que los funcionarios de EDUBA deben adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario, y reconocer a todos los ciudadanos sus derechos. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio.

La vocación de servicio, implica una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar a la entidad, por lo que resulta indispensable que funcionarios y contratistas se sientan comprometidos con la gestión oportuna de las acciones al alcance de la entidad.

Se espera que nuestro equipo humano atienda a los ciudadanos con una actitud cordial entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 16 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
 - ❖ Entiende sus problemas.
 - ❖ Es respetuoso.
 - ❖ Lo orienta con claridad y precisión.
 - ❖ Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:



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

El servicio prestado en EDUBA debe estar libre de actitudes y comportamientos discriminatorios tales como: prejuicios y estereotipos en razón del sexo, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas de las personas que recurren a la entidad.

Ningún funcionario o contratista podrá obstaculizar el acceso a los servicios que presta la entidad por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales. Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

8.4. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

		EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 17 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



8.5. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuestas que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

8.6. Atención a personas alteradas

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

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		Código: DES-OT-006	Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 18 de 37
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO			

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:



- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

8.7. Atención de reclamos

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

9. CANAL ESCRITO

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 19 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

9.1. Correspondencia


9.1.1. Antes del servicio

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

9.1.2. Durante el servicio

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

9.1.3. Al finalizar el servicio



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 20 de 37
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de EDUBA o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

9.2. Correo electrónico

9.2.1. Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron al Departamento por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: contactenos@eduba.gov.co
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 21 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

9.3. Formulario electrónico



EDUBA ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link: <https://www.eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/nueva-pqrs>

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, sobre los temas de competencia de EDUBA, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

9.4. Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos a la funcionaria encargada de la recepción para que sean radicados.

10. CANAL PRESENCIAL

		EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 22 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO				

se establece el horario de atención en el siguiente horario las 7:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. y desde las 2:00 p.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a jueves y viernes de 7:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. y desde las 2:00 p.m. hasta las 5:00 p.m.

10.1. Recomendaciones generales



- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

10.2. Ingreso a la entidad

10.2.1. Atención en recepción

 <p>Alcaldía Distrital de Barrancabermeja</p>	 <p>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</p>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 23 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?”
- Llamar al servidor que lo atenderá para comunicarlo con el visitante.
- Orientar al ciudadano hacia el funcionario al que debe dirigirse para ser atendido.

10.3. Desarrollo de la atención

10.3.1. Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a EDUBA”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)



10.3.2. Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

10.3.3. Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social en Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 24 de 37	
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

10.3.4. Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

10.3.5. Finalización del servicio



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

10.4. Atención preferencial

La “EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA- EDUBA”. brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad, comunidad LGTBIQ+ y personas de talla baja. Las personas mencionadas anteriormente tendrán preferencia en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

10.4.1. 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

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: 0	Fecha: 23-12-2024	Página 25 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por las entidades.



10.4.2. En condición de 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.

10.4.3. 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.
- Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda, no lo 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 el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 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.



 Alcalda Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: 0	Fecha: 23-12-2024	Página 26 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- 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.
- Solicite a su entidad material informativo que esté adaptado en braille o macro tipo, para facilitar la interacción y promover la autonomía. 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; si debe entregar dinero, indique el monto, mencione primero los billetes y luego las monedas.
- 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.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

10.4.4. Personas con discapacidad auditiva

En la relación Estado-ciudadano, 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 el lenguaje de señas, o a un implante).

Pautas que se deben tener en cuenta para la atención de personas con discapacidad auditiva:



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 27 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo 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 sordas se comunican a través de la lengua de señas, por eso, se sugiere que las personas a cargo de la atención directa al ciudadano cuenten con conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana.

Si un ciudadano sordo 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 o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelievo.gov.co>) el cual hace parte del programa Colombia potencia de vida y se puede acceder de manera gratuita.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él; no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
- 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:

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 28 de 37	
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				



- Escribir frases cortas y concretas.
- Emplear un lenguaje sencillo.

10.4.5. 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 paraplejía (parálisis de las piernas) o cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades o amputación). Los obstáculos 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.
- 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.



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 29 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

- 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 especiadas 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 al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, 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.

10.4.6. Personas con discapacidad cognitiva



 <small>Alcaldía Distrital de Barrancabermeja</small>	 <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</small>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: 0 Fecha: 23-12-2024	Página 30 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

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:

- 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 el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

10.4.7. Adultos mayores

Los adultos 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 los adultos 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:


 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 31 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				

- 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. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
 - 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 al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
 - Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.



10.4.8. 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.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		Código: DES-OT-006	Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 32 de 37
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			

- Cualquier tipo de atención a las víctimas 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 víctima conozca la normativa que lo cubre, 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.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente 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 víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima 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 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.

		EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5	
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		Código: DES-OT-006	Versión: 0 Fecha: 23-12-2024
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	



- 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 víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

10.4.9. Atención a grupos étnicos minoritarios

Las personas de comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, indígenas y pueblos gitanos (ROM) 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 con señas 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, 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. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, a la cual se puede acceder de manera gratuita en el siguiente link:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro, a la cual se puede acceder de manera gratuita en el siguiente link:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		Código: DES-OT-006	Versión: 0	Fecha: 23-12-2024	Página 34 de 37
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			

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

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

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



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

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- El funcionario encargado de la recepción del documento, se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando el funcionario encargado de dar trámite a la petición.
- EDUBA cuenta con un funcionario capacitado en lenguaje de señas el cual será asignado como traductor y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará la respuesta al funcionario responsable.

11. CANAL TELEFÓNICO

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones cualquier funcionario de EDUBA.

11.1. Recomendaciones generales

 <small>Alicadía Distrital de Barrancabermeja</small>	 <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</small>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		Código: DES-OT-006	Versión: .0 Fecha: 23-12-2024	Página 35 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

Para el trato a los ciudadanos, es necesario tener en cuenta el siguiente protocolo de atención:



- Contestar el teléfono en la medida de lo posible antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: “EDUBA, buenos días (buenas tardes)”.
- El servidor o contratista que está atendiendo la llamada deberá mencionar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido, preguntar el nombre del ciudadano para el registro junto con información de contacto y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Darle al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario o colaborador hable con nitidez, buena articulación y vocalización, para que el ciudadano 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.
- Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
- Esperar primero a que el ciudadano cuelgue el teléfono.

Solicitud espera de llamada:

- En caso de consultar la información con otro funcionario, deberá explicarle al ciudadano la razón y el tiempo aproximado que requiere para la consulta efectuada.
- En caso de ser 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 al ciudadano por la espera.

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

- Permitir que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
- Hacer seguimiento a la respuesta del ciudadano.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: .0	Fecha: 23-12-2024	Página 36 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

Llamadas personales:

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

12. CANAL VIRTUAL

El Decreto 2573 de 2014 establece que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía en la gestión pública, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. También define que las entidades públicas deben garantizar la accesibilidad y la efectividad de estos mecanismos.



12.1. Radicación de PQRS a través de medios virtuales

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano prestados a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correo único institucional y documentos físicos radicados ante EDUBA, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por la ciudadanía ante EDUBA 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 los ciudadanos, obteniendo así un mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la entidad.

12.1.1. Procedimiento de respuesta PQRS virtual y documentos físicos

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del formulario web ubicada en las páginas dispuestas por EDUBA: <https://www.eduba.gov.co/index.php>, link atención al ciudadano: <https://www.eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano>, las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas. Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será respondida por los funcionarios que sean asignados.

12.1.2. Tiempo de respuesta de las PQRS

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Código: DES-OT-006		Versión: 0	Fecha: 23-12-2024	Página 37 de 37
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que ingresan a EDUBA deben ser resueltas en el menor tiempo posible, dependiendo del grado de complejidad de las mismas, en los términos legalmente establecidos.



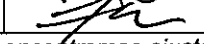
12.2. Retroalimentación final con el ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, ya sea por atención personalizada o virtual, se debe implementar una encuesta de atención al usuario para poder medir el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permitirá 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 al ciudadano, en tanto que, solo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

12.2.1. Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida, al ciudadano se le preguntará por medio de encuestas digitales o presenciales aplicadas aleatoriamente.

	NOMBRE / FUNCIONARIO / CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Sofía Londoño Díaz CPS 087-2024		27-dic-2024
Revisó:	Alexander Diaz Barragán -Subgerente		27-dic-2024
Aprobó:	Fernando Enrique Andrade Niño – Gerente		27-dic-2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			