



PROTOCOS DE SERVICIO AL CIUDADANO



INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano, es un fin esencial del estado consagrado en el Artículo 2 de la Constitución política de Colombia de 1991, donde articulan armoniosamente el servicio a la comunidad, la prosperidad general y la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la norma, con el fin de garantizar un buen servicio al ciudadano por parte del Estado y sus funcionarios públicos. En consideración de lo anterior, el Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH, adopta el protocolo de servicio al ciudadano el cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, por medio de los distintos canales de servicio que dispone la Entidad.¹

1. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los funcionarios para la atención por medio de dichos mecanismos deben contener ciertas características del servicio, así: ²

- ✓ Atributos del buen servicio
- ✓ Actitud
- ✓ Lenguaje
- ✓ Respuesta negativa a solicitudes
- ✓ Atención a personas alteradas
- ✓ Atención a reclamos

1.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

¹ Página 3, introducción del Protocolo de servicio al ciudadano Función Pública y capítulo 1° del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP

² Página 3, introducción del Protocolo de servicio al ciudadano Función Pública



Se debe cumplir con un servicio de calidad que cumpla con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✓ Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ Amable: cortés pero también sincero.
- ✓ Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ Efectivo: resuelve lo pedido.

Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria, es de aclarar que un servidor público debe:

- ✓ Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- ✓ Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.³

1.2 ACTITUD

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. De otra parte, el funcionario debe tener 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.

³ Capítulo 2°, página 13 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP



Por esta razón el servidor público debe:

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

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.

Se formará una impresión negativa cuando:

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

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 supervisor y cederle el manejo de la situación.⁴

1.3 LENGUAJE

⁴ Capítulo 2°, página 16 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP



Capacidad de los seres humanos para comunicarse, expresar sus necesidades y experiencias, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ 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.⁵

1.4 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En consideración que no siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Las siguientes pautas ayudarían a que el ciudadano reciba de la mejor manera la respuesta negativa:

- ✓ 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.⁶

⁵ Página 5, numeral 3.3 Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función pública

⁶ Página 5, numeral 3.4 Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función pública



1.5 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Existirán casos en los que lleguen ciudadanos inconformes, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, se recomienda mantener una actitud amigable y mirar a la persona a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ 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.⁷

1.6 ATENCIÓN A RECLAMOS

El funcionario de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad. 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.

⁷ Página 5, numeral 3.5 Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función pública



- ✓ 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.⁸

2. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH, mecanismo por los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- ✓ Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web del CNMH
- ✓ Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas.
- ✓ Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos.⁹

2.1. CANAL ESCRITO

⁸ Página 6, numeral 3.6 Protocolo de Servicio al Ciudadano de Función pública

⁹ Página 3, numeral 3 del Protocolo de servicio al ciudadano Función Pública
10 Página 6, numeral 4 del Protocolo de servicio al ciudadano Función Pública

Este canal permite a los ciudadanos, que por medio de comunicaciones escritas, realice trámites y solicitudes de servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias hacen parte de este canal.¹⁰

2.1.1. CORRESPONDENCIA



11

➤ Antes del servicio¹²

- ✓ Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada
- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia

¹¹ Capítulo 6, página 80 del Protocolo de servicio al ciudadano DNP

¹² Página 6, numeral 4.1 del Protocolo de Servicio al Ciudadano Función pública



➤ **Durante el servicio**¹³

- ✓ Saludar educadamente, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir “Buenos días/tardes”; “Bienvenido al Centro Nacional de Memoria Histórica”; “Mi nombre es (nombre y apellido); ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es competencia de la entidad, informar la 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.

➤ **Al finalizar el servicio**¹⁴

- ✓ 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 del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

2.1.1. 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 al área de Gestión Documental para que sean radicados.

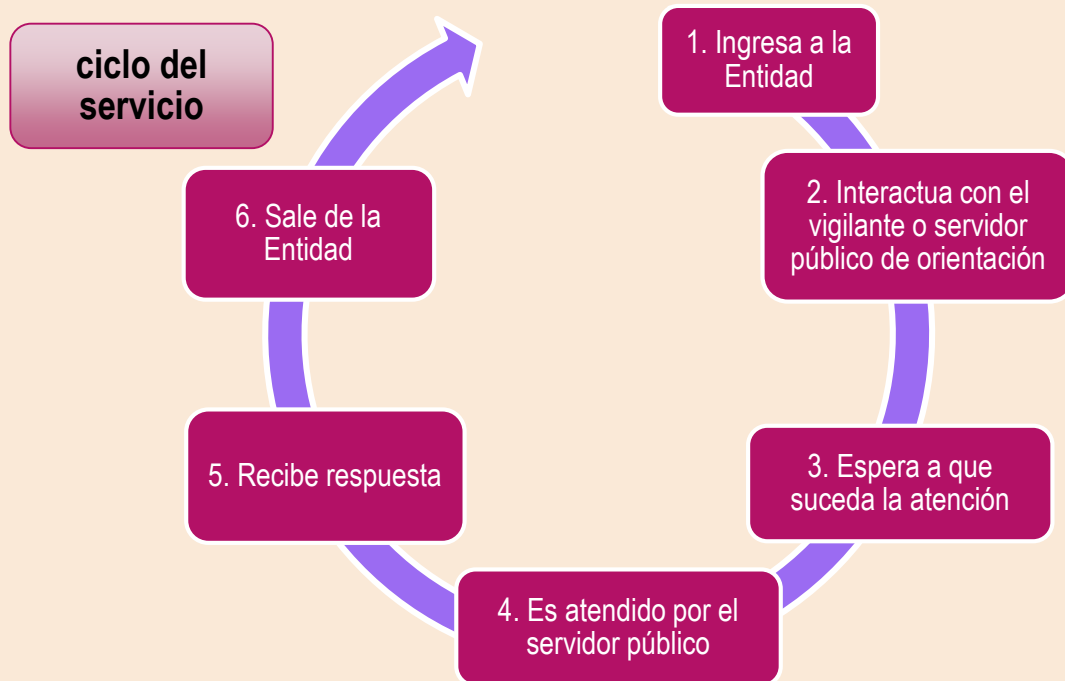
¹³ Página 7, numeral 4.1 del Protocolo de Servicio al Ciudadano Función pública

¹⁴ Página 7, numeral 4.1 del Protocolo de Servicio al Ciudadano Función pública



- ✓ Dirigir al Grupo de Servicio al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad¹⁵

2.2. CANAL PRESENCIAL



16

2.2.1. RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad, por ende es importante mantener una buena presentación, acorde al rol que se desempeña y a la imagen de institucional y 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), indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

¹⁵ Página 8, numeral 4.1 del Protocolo de Servicio al Ciudadano Función pública

¹⁶ Capítulo 3°, página 24 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP



- ✓ La expresividad en el rostro: La expresión facial 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.¹⁷

2.2.2. INGRESO A LA ENTIDAD

- **Recomendaciones de la Atención por parte de los guardias de seguridad**¹⁸
 - ✓ Abrir la puerta cuando el ciudadano se avvicine, sin obstruir el paso.
 - ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano, evitando mirarlo con desconfianza.
 - ✓ Saludar educadamente “Buenos días/ tardes”; “Bienvenido”.
 - ✓ Si se requiere revisar maletas, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano de forma respetuosa sobre la necesidad de hacerlo, explicando que es para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad.
 - ✓ Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado o guiado ante la dependencia que le prestara el servicio.
 - ✓ Preguntar al ciudadano si trae consigo algún computador, Tablet o elemento similar, que se requiera para realizar el registro en la recepción.
 - ✓ No debe dirigirse al ciudadano con palabras de confianza como “mi señor”, “amigo”, entre otras.

¹⁷ Capítulo 3°, página 25 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP y página 9, numeral 5.1 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública

¹⁸ Capítulo 3°, página 28 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP y página 9, numeral 5.2 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública



➤ **Recomendaciones de la Atención por parte de la Recepción** ¹⁹

- ✓ Saludar amablemente al ciudadano, pidiéndole respetuosamente le indique que servicio solicita.
- ✓ Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.
- ✓ Tener en un lugar visible o de fácil acceso el listado de las extensiones.
- ✓ Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de las personas y los formatos para el registro de computadores, tabletas o elementos similares.
- ✓ Orientar al ciudadano a la dependencia a la que debe dirigirse para ser atendido

2.2.3. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

➤ **Contacto inicial**²⁰

- ✓ Saludar educadamente, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir “Buenos días/tardes”; “Bienvenido al Centro Nacional de Memoria Histórica”; “Mi nombre es (nombre y apellido); ¿en qué le puedo servir?”.
- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse, anteponiendo “señor” o “señora”.
- ✓ No dirigirse al ciudadano en tercera persona.(no tutear)

➤ **Durante la atención**²¹

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

¹⁹ Página 9, numeral 5.2 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública

²⁰ Capítulo 3°, página 31 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP y página 10, numeral 5.3 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública

²¹ Página 10, numeral 5.3 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública



➤ **Retiro del puesto de trabajo²²**

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”

➤ **El servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad.²³**

Si la solicitud no puede ser resuelta en este punto de servicio, el servidor público debe:

- ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto de atención.
- ✓ Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma Entidad, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.
- ✓ Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en la misma Entidad, dirigir al ciudadano a la dependencia y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

➤ **Solicitud que requiere mayor tiempo²⁴**

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- ✓ Explicarle al ciudadano el motivo por el cual no puede atender su solicitud de manera inmediata.
- ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

²² Capítulo 3°, página 32 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP y página 10, numeral 5.3 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública

²³ Página 11, numeral 5.3 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública

²⁴ Página 11, numeral 5.3 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública



- ✓ De ser necesario elevar una petición por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento.

➤ **Finalización del servicio²⁵**

- ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Proceder a realizar encuesta de satisfacción.
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “señora”.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

2.2.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da a ciudadanos en situaciones particulares, como lo son adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.²⁶

- ✓ **Atención adultos mayores o mujeres embarazadas**, el servidor público debe dar prelación en su atención a los ciudadanos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ **Atención niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuarios, se debe escuchar atentamente y conferir a la solicitud un tratamiento reservado, preguntar si es necesario para entender, sin demostrar incredulidad frente a lo que el niño (a) o adolescente está expresando, usar un lenguaje claro y acorde a su edad.
- ✓ **Atención a personas en situación de vulnerabilidad**: víctimas de la violencia, personas desplazadas y personas en circunstancias de extrema pobreza, deben incorporarse actitudes que reconozcan su derecho y asistencia humanitaria, sin buscar revictimizar, escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención, dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ **Atención a grupos étnicos minoritarios**, indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos), es importante identificar si la persona requiere de intérprete, en el evento de no ser posible la comunicación, respetuosamente se le solicitara que deje la solicitud por escrito.

²⁵ Capítulo 3°, página 34 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP y Página 11, numeral 5.3 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública

²⁶ Capítulo 3°, página 34 - 43 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP y Página 11, 12 y 13 del protocolo de servicio al ciudadano Función pública



- ✓ **Atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad
- ✓ **Atención a personas en condición de discapacidad**, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada y es importante tener en cuenta, lo siguiente:
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.
 - Verificar que la información suministrada ha sido comprendida y de no ser así repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- **Personas ciegas o con alguna discapacidad visual**
 - Se deberá mantenerla informada sobre las actividades que se están realizando para atender su solicitud.
 - Es importante orientarla.
 - Si la persona tiene perro guía no separarlos, ni distraer o consentir el animal.
 - Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
 - Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- **Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**
 - Hablar de frente a la persona, articulando las palabras en forma clara y pausada.
 - Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
 - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
 - Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.



- No aparentar haber entendido, si es necesario solicitar al ciudadano respetuosamente que repita o que escriba su solicitud, siendo breve y claro.

➤ **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse de frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- No manipular, ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

➤ **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente al escuchar como al hablar, en consideración que puede que la persona se demore más en entender los conceptos de la información brindada.

➤ **Atención a personas con discapacidad mental**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones expresadas por la persona.
- Evitar sarcasmos, críticas o discusiones que puedan generar malestar en el ciudadano.

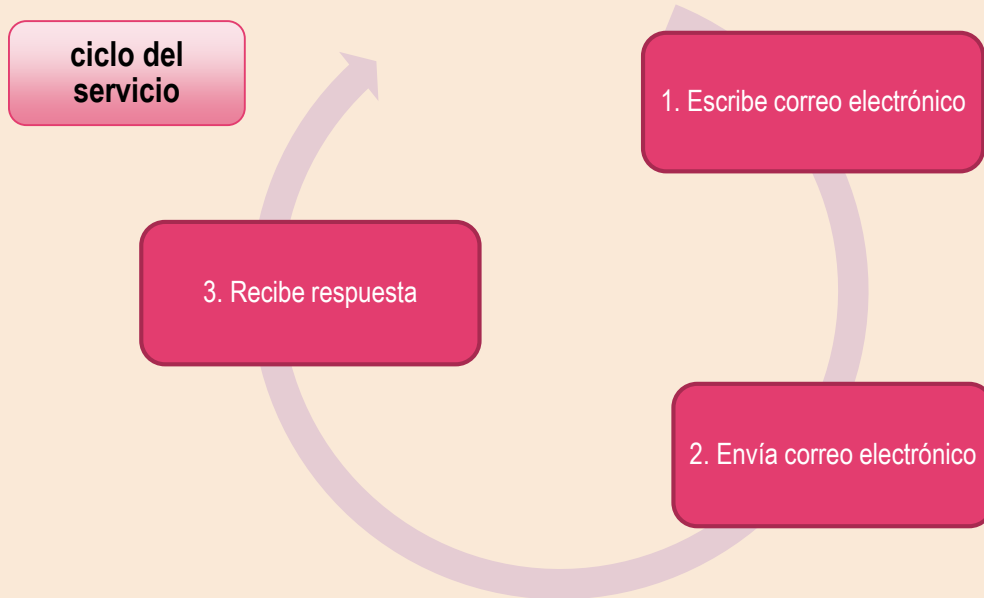
2.3. CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano, como correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en el portal web del CNMH y redes sociales, para que el ciudadano realice trámites y solicitudes de servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. ²⁷

2.3.1. CORREO ELECTRÓNICO

²⁷ Capítulo 5°, página 59 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP





2.3.1.1. RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ El servidor público es responsable del uso de la cuenta de correo electrónico, por tal motivo no debe permitirle a terceros acceder.
 - ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribución de contenidos que puedan afectar a la entidad.
 - ✓ Los correos electrónicos únicamente se deben imprimir en los casos en que sea necesario manipular o conservar una copia en papel y seguir el proceso correspondiente al interno de la entidad
- **Ingreso a la Entidad**²⁹
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor

²⁸ Capítulo 5°, página 60 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP

²⁹ Capítulo 5°, página 62 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP



- ✓ El correo electrónico designado para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias es pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co, si en dado caso fue enviado el mensaje a un correo institucional de otro usuario, el mismo deberá hacer reenvío al correo designado para PQRSD.
 - ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- **Durante el Desarrollo del servicio**
- ✓ Al hacer envío de la respuesta a la petición, definir el asunto del mensaje con claridad
 - ✓ En el campo “Para”, designar al destinatario principal, a quien se le enviara el correo electrónico
 - ✓ En el campo “CC” (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación, verificando si es necesario que todos a los que se relacionó necesitan conocer la respuesta, ya que en ocasiones se envía copia a personas que no se requieren y esto genera que se ocupe innecesariamente la capacidad del buzón del correo electrónico.
- **Finalización del servicio³⁰**
- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezca todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y de ser necesario se pueda poner en contacto
 - ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer envío del mismo, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad

2.3.2. FORMULARIO ELECTRÓNICO

El Centro Nacional de Memoria Histórica, ha implementado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, el que se encuentra a habilitado a través del siguiente link: <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/comunicate-pqrd>, en el cual se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

³⁰ Capítulo 5°, página 65 del Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP





PQRS

¿POR CUÁL MEDIO LE GUSTARÍA SER CONTACTADO?*

Por favor seleccione... ▼

NOMBRE COMPLETO*

TIPO IDENTIFICACIÓN

Por favor seleccione... ▼

IDENTIFICACIÓN*

DIRECCIÓN*

TELÉFONO FIJO

CELULAR*

CIUDAD*

Colombia ▼

BOGOTÁ ▼

Bogotá D.C. ▼

[Otra](#)



HABITA USTED EN*

Por favor seleccione... ▼

EDAD

Por favor seleccione... ▼

IDENTIDAD DE GÉNERO

Por favor seleccione... ▼

IDENTIDAD ÉTNICA*

Por favor seleccione... ▼

DISCAPACIDAD*

Por favor seleccione... ▼

ESCOLARIDAD*

Por favor seleccione... ▼

ESTRATO AL QUE PERTENECE*

Por favor seleccione... ▼

¿ES USTED VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO?

Si ▼

¿PERTENECE USTED A ALGUNA ORGANIZACIÓN DE VÍCTIMAS?

Si ▼

¿PERTENECE A ALGUNA MESA DE VÍCTIMAS?

Si ▼

CUAL?

TIPO DE PQRS*

Por favor seleccione... ▼

EMAIL

CONFIRMAR EMAIL

DESCRIPCIÓN*

2.4. CANAL TELEFÓNICO

Es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano mediante la red de telefonía fija, donde podrán formular sus peticiones.





3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

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

3.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, artículo 5, en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

³¹ Capítulo 4 del Protocolo de servicio al ciudadano DNP



3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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 por 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

3.2. DEBERES DE LAS PERSONAS

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, artículo 5, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

3.3. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO



De acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, artículo 5, las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.