



Protocolo

# Servicio al ciudadano

## Tabla de contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Ámbito de la aplicación .....	2
4.	Términos y definiciones.....	3
5.	Pautas para la atención especializada e inclusiva de los grupos de especial protección constitucional y grupos diferenciales .....	5
6.	Canal virtual.....	10
6.1	Pautas generales para la atención en canal virtual .....	10
6.2	Correo electrónico .....	11
6.3	Formulario web .....	11
6.4	Canal de WhatsApp .....	12
6.4.1	Criterios de respuesta por nivel en WhatsApp.....	12
6.5	Pautas para el manejo de imagen y estados de WhatsApp.....	14
6.6	Mensajes tipo por niveles de atención.....	14
6.7	Criterios de seguridad .....	17
7.	Canal telefónico .....	17
8.	Canal presencial.....	18
9.	Estrategias de comunicación .....	19
10.	Documento referente .....	19
11.	Datos de elaboración y control de cambios .....	19

## 1. Introducción

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, comprometida con la adopción de una cultura incluyente, oportuna y efectiva de servicio al ciudadano, orientada a la estandarización y la mejora continua de la calidad en el servicio, a continuación presenta el protocolo de servicio al ciudadano, que se constituye en un instrumento que define un conjunto de reglas de comportamiento y asistencia que deben cumplir los servidores de la Entidad durante cada etapa de su interacción con la ciudadanía.

El protocolo expone los lineamientos que permiten brindar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, mediante la unificación del tratamiento del servicio brindado a través de diferentes canales de atención, en línea con las directrices definidas en el CONPES 3785 de 2013, por medio del cual se define la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

El propósito principal es guiar a los servidores de la URF en situaciones de incertidumbre que puedan presentarse, evitando la improvisación y asegurando que las necesidades de los grupos y partes interesadas se satisfagan correctamente. Este documento desarrolla el ámbito de aplicación, los términos relacionados con el servicio al ciudadano y cómo deben actuar los servidores, contratistas y colaboradores en su atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos. Además, incluye la estrategia para dar a conocer el protocolo.

## 2. Objetivo

Establecer lineamientos generales para la interacción oportuna de los servidores de la URF con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas, en todos los canales institucionales, con fundamento en criterios de calidad, escucha activa y lenguaje claro, alineados con la gestión institucional, con el fin de velar por la plena garantía de sus derechos constitucionales y legales.

## 3. Ámbito de la aplicación

El protocolo de servicio al ciudadano aplica a todos los servidores, pasantes y colaboradores de la URF que tengan contacto con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía, por medio de cualquier canal de atención (presencial, virtual y telefónico).

#### 4. Términos y definiciones

- **Atención presencial:** se produce con un encuentro físico con el ciudadano, sin las barreras ni interferencias inherentes al trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da mediante el contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel fundamental.
- **Atención telefónica:** es un canal de comunicación no presencial, mediado por un teléfono móvil o fijo, que funge como una línea de conexión entre la Unidad con sus grupos de valor y partes interesadas, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a sus solicitudes.
- **Atención virtual:** es un canal de comunicación no presencial, mediado por diferentes herramientas tecnológicas que permiten la interacción virtual, favoreciendo la conexión entre la URF con sus grupos de valor y partes interesadas, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a sus solicitudes.
- **Atención preferencial:** es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como 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.
- **Canal de atención:** medios que utiliza el servidor público para interactuar con el ciudadano y así atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades. Los canales de atención dispuestos por la URF son: correo electrónico, atención presencial, atención telefónica, formularios de la página web y WhatsApp.
- **Ciudadano:** persona humana, destinataria de bienes y servicios dentro del Estado Social de Derecho.
- **Consulta:** solicitud de acceso a información o registros a cargo de la Entidad, en el marco de las normas establecidas.
- **Correo electrónico:** sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias y limitaciones para la actuación de una persona en una actividad determinada. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal.

- **Discapacidad física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o cuatro extremidades.
- **Discapacidad mental:** afectación en la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse y el comportamiento.
- **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a los individuos de la misma especie o raza.
- **Escucha activa:** habilidad de escuchar y atender la comunicación en tiempo real.
- **Grupos de valor:** personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la Unidad.
- **Grupos de especial protección constitucional:** comprende a los niños, adolescentes, ancianos, las personas con disminución física, síquica o sensorial, las mujeres en estado de embarazo, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza.
- **Lenguaje claro:** tipo de lenguaje orientado a comunicar información de manera sencilla, evitando tecnicismos y términos que dificulten la interacción con la ciudadanía.
- **Partes interesadas:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la URF.
- **Peticionario:** persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.
- **Preguntas abiertas:** permiten comprender y obtener más información.
- **Preguntas cerradas:** permiten clasificar y resumir una conversación.
- **PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias presentadas de manera escrita, verbal o telefónica, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.
- **Servicio al ciudadano:** conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano.

## 5. Pautas para la atención especializada e inclusiva de los grupos de especial protección constitucional y grupos diferenciales

Los grupos de especial protección constitucional son grupos de personas que, por diversas razones, se encuentran en una situación de desventaja para ejercer plenamente sus derechos fundamentales. Por lo tanto, estos grupos requieren medidas especiales de protección y promoción por parte del Estado. Estas medidas se basan en el principio de igualdad, reconociendo la necesidad de un enfoque diferencial para garantizar que todos puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones. Los grupos de especial protección constitucional son los siguientes:

Fundamento constitucional	Grupo
Artículos 13 y 47	Personas en condición de discapacidad
Artículo 46	Adultos mayores
Artículo 46	Niños, niñas y adolescentes
Artículo 2	Personas en condición de pobreza extrema
Artículo 13	Personas pertenecientes o identificadas como miembros de la comunidad LGTBIQ+
Artículo 43	Mujeres embarazadas
Artículo 46	Adultos mayores
Artículo 13	Personas víctimas de conflicto armado, en condición de reincorporación o firmantes de paz (diferencial)

Con fundamento en la protección y promoción de estos grupos, la URF incorpora lineamientos de atención especializada e inclusiva en su relacionamiento con el ciudadano. La atención especializada e inclusiva hace referencia a actuar siempre con respeto y consideración por la condición de cada persona, ofreciendo un trato digno y respetuoso.

A continuación, se presentarán las pautas de atención especializada e inclusiva que deben acatar los servidores de la URF para atender las necesidades o solicitudes de grupos poblacionales de carácter diferencial o de especial protección constitucional:

### Pautas para la atención especializada e inclusiva

**Tipo de ciudadano:** Ciudadano con discapacidad auditiva

¿Qué no hacer?	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evite gritar o levantar la voz</li> </ul>	<p>Puede emplear frases sencillas y breves que simplifiquen la interacción facilitando la comprensión en el ciudadano con discapacidad auditiva.</p>

**Tipo de ciudadano:** Ciudadano con discapacidad visual

¿Qué no hacer?	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evite gritar o levantar la voz, no es necesario.</li> <li>No emplee frases como: <i>por acá, por allá.</i></li> <li>No realice ruidos innecesarios.</li> <li>No utilice lenguaje complicado o ambiguo.</li> <li>No aparte herramientas de movilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preséntese y pregunte sobre las necesidades del ciudadano.</li> <li>Camine un paso atrás después del contacto.</li> <li>Utilice lenguaje claro y sencillo.</li> <li>Mire al ciudadano a los ojos.</li> <li>Converse de forma directa con la persona solicitante, no con su acompañante.</li> <li>En caso de ser requerido, indique donde se encuentra ubicado el espaldar de la silla.</li> <li>Al finalizar la interacción, despídase y avísele al ciudadano que se va a retirar.</li> </ul>

**Uso de escaleras:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>No camine demasiado rápido.</li> <li>No obstaculice el pasamanos ni le obstruya con ninguna parte de su cuerpo.</li> <li>No deje de comunicar lo que está sucediendo en el espacio.</li> <li>No cambie de dirección sin informarle al ciudadano previamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permita la movilidad del ciudadano caminando a un ritmo constante y cómodo.</li> <li>Vaya un paso adelante e indique al ciudadano sobre la ubicación de los escalones y el pasamanos (si aplica)</li> <li>Brinde información continua al ciudadano hasta finalizar su trayecto en la escalera, pregunte si requiere algún tipo de asistencia.</li> </ul>
--	---

### Pautas para la atención especializada e inclusiva

#### Tratamiento con perros guía:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que el ciudadano con discapacidad visual cuente con un perro guía, no se le debe apartar o interferir ya que es crucial para su movilidad.</li> <li>• No trate al perro guía como una mascota, son animales de trabajo.</li> <li>• No distraiga al perro guía ni interactúe con él mientras esté trabajando ya que puede poner en peligro al ciudadano.</li> <li>• No interrumpa ni interfiera en el trabajo del perro guía.</li> <li>• No obstaculice ni obstruya el paso del perro guía.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permita el acceso libre al canino a las instalaciones para que él realice su función de apoyo a la movilidad.</li> <li>• Mantenga el entorno seguro para garantizar la libre movilidad del ciudadano y su perro guía, garantizando su seguridad.</li> </ul> |
|---|--|

#### Tipo de ciudadano: Ciudadano con discapacidad física

¿Qué no hacer?	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No toque ni cambie de lugar sus instrumentos o herramientas de movilidad como bastón, muletas o caminador.</li> <li>• No toque ni manipule sus dispositivos de asistencia sin su consentimiento.</li> <li>• No invada su espacio personal sin motivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella con una distancia menor a un metro.</li> <li>• Consulte si requiere algún tipo de asistencia específica.</li> <li>• Realice interacción directa con el ciudadano no con su acompañante o asistente.</li> <li>• Adecúe el entorno para que su movilidad sea segura.</li> <li>• Respete la movilidad personal del ciudadano.</li> </ul>

#### Tipo de ciudadano: Ciudadano sordomudo.

¿Qué no hacer?	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No grite ni hable de forma exagerada ya que no facilita la lectura de los labios y puede resultar molesto.</li> <li>• No asuma que el ciudadano comprendió totalmente la información, asegúrese de que la comunicación sea efectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubíquese dentro de su campo de visión.</li> <li>• Asegure un entorno luminoso para que la persona pueda ver sus gestos y sus labios.</li> <li>• De ser necesario emplee elementos o ayudas visuales o gesticulares que faciliten la interacción.</li> </ul>

<b>Pautas para la atención especializada e inclusiva</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No interrumpa a la persona mientras se esté comunicando, bríndele el tiempo necesario para expresarse.</li> </ul>	
<b>Tipo de ciudadano:</b> Ciudadano con talla baja.	
<b>¿Qué no hacer?</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No infantilice al ciudadano.</li> <li>No cargue, no levante ni toque sin su permiso.</li> <li>No realice comentarios inapropiados u ofensivos respecto a su estatura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trátelo de acuerdo con su edad, no como un niño.</li> <li>En caso de requerirlo, brinde un soporte que permita nivelar su altura.</li> <li>Háblele a la altura de sus ojos y mantenga contacto visual que facilite su proceso de interacción.</li> <li>Muestre respeto, sea paciente y comprensivo con cualquier dificultad que pueda ocurrir con ocasión a su estatura.</li> </ul>
<b>Tipo de ciudadano:</b> Ciudadano con discapacidad mental.	
<b>¿Qué no hacer?</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evite críticas o discusiones que puedan irritarle.</li> <li>No infantilice al ciudadano.</li> <li>No hable por ellos ni asuma sus necesidades.</li> <li>No muestre impaciencia, no ridiculice.</li> <li>No utilice lenguaje complicado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realice preguntas cortas y en lenguaje claro que faciliten la interacción con el ciudadano.</li> <li>Verifique que la información brindada haya sido comprendida por el ciudadano.</li> <li>Sea paciente y comprensivo, permita que el ciudadano procese y responda a la información suministrada.</li> <li>Escuche de forma activa prestando atención detallada a lo que dice el ciudadano.</li> </ul>
<b>Tipo de ciudadano:</b> Mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.	
<b>¿Qué no hacer?</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evite el contacto físico sin ser autorizado.</li> <li>No realice comentarios inapropiados.</li> <li>No asuma limitaciones.</li> <li>No invada el espacio personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brinde atención en estricto orden de llegada, priorizando su atención.</li> <li>Ofrezca asistencia de ser requerida para levantar o alcanzar objetos.</li> <li>Hable claro y con respeto.</li> </ul>

<b>Pautas para la atención especializada e inclusiva</b>	
<b>Tipo de ciudadano:</b> Menores de edad	
<b>¿Qué no hacer?</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No levante la voz ni utilice lenguaje agresivo o pasivo agresivo.</li> <li>No infantilice en exceso.</li> <li>No asuma que no comprenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brinde atención preferencial y respetuosa.</li> <li>Escuche atentamente lo que está expresando.</li> <li>Brinde tratamiento reservado.</li> <li>Hable en un lenguaje apropiado y comprensible.</li> <li>Sea paciente y comprensivo.</li> </ul>
<b>Tipo de ciudadano:</b> Personas en condición de extrema pobreza	
<b>¿Qué no hacer?</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No haga alusión a su condición socioeconómica.</li> <li>No brinde menos importancia a la atención de estos grupos sociales, puesto que todos los ciudadanos somos iguales ante la constitución y la ley.</li> <li>No juzgue ni estigmatice.</li> <li>No le trate como si fuera menos capaz o digna de respeto como cualquier otra persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atiéndales con amabilidad y respeto.</li> <li>Utilice lenguaje claro y valide que el mensaje llegue a su receptor.</li> <li>Muestre empatía y tráteles dignamente.</li> <li>Promueva su autonomía</li> </ul>
<b>Tipo de ciudadano:</b> Personas víctimas de conflicto armado, en condición de reincorporación o firmantes de paz (diferencial)	
<b>¿Qué no hacer?</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No juzgue ni estigmatice.</li> <li>No revictimice</li> <li>No fuerce conversaciones inapropiadas o que puedan incomodar al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muestre empatía y respeto.</li> <li>Trate con dignidad al ciudadano.</li> <li>Promueva la autonomía e inclusión.</li> <li>Escuche activa y pacientemente.</li> </ul>

### Pautas para la atención especializada e inclusiva

**Tipo de ciudadano:** Personas pertenecientes o identificadas como miembros de la comunidad LGTBIQ+

¿Qué no hacer?	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> <li>No realice suposiciones.</li> <li>No trate despectivamente, ni utilice términos ofensivos o inapropiados.</li> <li>No invalide su identidad o las formas en las que se autoidentifica.</li> <li>No realice bromas ni comentarios sensibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respete la autoidentificación del ciudadano, utilizando los nombres y pronombres que las personas pertenecientes a esta comunidad prefieran.</li> <li>Respete la identidad y orientación sexual del ciudadano.</li> <li>Respete la confidencialidad.</li> <li>Promueva la inclusión y la igualdad de derechos.</li> <li>Trate al ciudadano con dignidad y respeto.</li> </ul>

## 6. Canal virtual

La atención virtual en la URF comprende la interacción efectuada con el ciudadano, grupos de valor o partes interesadas por medio del correo electrónico [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co), el formulario web de recepción de PQRSD y el canal de WhatsApp. Estos son los canales de atención más utilizados por los ciudadanos para interactuar con la Entidad y que, por lo tanto, requieren una gestión preferencial. A continuación, se presentan las pautas para gestionar una comunicación clara, efectiva y respetuosa mediante este canal:

### 6.1 Pautas generales para la atención en canal virtual

- Todos los servidores de la URF deben abrir y revisar sus correos electrónicos de manera periódica.
- Las comunicaciones y/o solicitudes recibidas en el correo electrónico deben remitirse al correo [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co).
- En todo caso se debe brindar respuesta al ciudadano sobre las actuaciones adelantadas por la Entidad entorno a su comunicación y/o solicitud.
- El servidor encargado del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe solicitar la radicación de la comunicación o solicitud en estricto orden de llegada.
- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, debe trasladarse a la Entidad competente en el menor tiempo posible.
- El técnico administrativo del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe registrar en la herramienta de trazabilidad los datos de la solicitud para ejercer control de tiempos de entrada y salida.

- Los servidores encargados de brindar respuesta deberán tener una buena redacción y ortografía.
- En los correos deben tratar al ciudadano con cortesía y en lenguaje claro.
- Se debe dar prioridad en la atención a personas discapacitadas, embarazadas, niños y adultos mayores.
- Se debe dar prioridad al trámite de las Tutelas.

## 6.2 Correo electrónico

Es una forma de comunicación digital que permite enviar y recibir mensajes entre la URF y la ciudadanía. Por medio de este los ciudadanos registran peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o denuncias. A continuación, se brindan algunos lineamientos para una atención adecuada y oportuna a través del correo electrónico:

- Abrir y revisar el correo electrónico mínimo una vez cada hora
- Extraer las solicitudes y enviarlas a radicar.
- Incluir la información sobre la solicitud en la herramienta de trazabilidad.
- Actuar con diligencia frente a los tiempos.
- Brindar respuesta al ciudadano sobre las actuaciones emprendidas por la Entidad frente a su solicitud.
- Actuar con un trato cordial.

## 6.3 Formulario web

Es una herramienta que permite que los ciudadanos registren peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias haciendo uso del [formulario de PQRS](#); así como también realizar seguimiento a sus solicitudes por medio del [formulario de seguimiento de PQRS](#).

A continuación, se brindan algunos lineamientos para una atención adecuada y oportuna a través del formulario web:

- Abrir y revisar el formulario de respuesta dos veces al día.
- Extraer las solicitudes y enviarlas a radicar.
- Incluir la información sobre la solicitud en la herramienta de trazabilidad.
- Actuar con diligencia frente a los tiempos.
- De ser necesario, remitir al gestor responsable de la solicitud los recordatorios pertinentes para no agotar los términos establecidos para dar respuesta a la solicitud del ciudadano.
- Brindar respuesta al ciudadano sobre las actuaciones emprendidas por la Entidad frente a su solicitud.

## 6.4 Canal de WhatsApp

Es un canal de interacción directo que permite atender inquietudes de forma ágil y eficiente, e informar a los ciudadanos sobre los servicios y productos ofrecidos por la Entidad. El horario de atención de este canal se realiza de manera continua, de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

### 6.4.1 Criterios de respuesta por nivel en WhatsApp

La atención se divide en tres (3) niveles dependiendo del grado de complejidad de la solicitud y de las acciones que se deben adelantar para su trámite:

- **Primer nivel:** en este nivel se brindará información general, horarios de atención, orientación sobre la página web respecto a la ubicación de proyectos de decreto, estudios, registro de comentarios y consulta de documentos. Los tiempos de respuesta para este nivel deben ser entre (5) cinco y diez (10) minutos. En ningún caso podrán transcurrir más de cinco (5) minutos sin informar al solicitante el estado de su requerimiento.
- **Segundo nivel:** en este nivel se dará trámite a solicitudes que requieren ser escaladas al interior de la Entidad para dar respuesta al solicitante, en temas relacionados con respuestas que pueden ser resueltas de manera inmediata por los servidores de cada subdirección o mediante el agendamiento de citas. Los tiempos de respuesta para este nivel deben ser entre veinte (20) y cuarenta (40) minutos. En ningún caso podrán transcurrir más de cinco (5) minutos sin informar al solicitante el estado de su requerimiento.
- **Tercer nivel:** en este nivel se ubican las solicitudes que requieren un pronunciamiento de fondo por parte de la Entidad, por lo tanto, implican el registro o radicación de una PQRSD. Los tiempos de respuesta para este nivel deben ser entre quince (15) y treinta (30) minutos. En ningún caso podrán transcurrir más de cinco (5) minutos sin informar al solicitante el estado de su requerimiento.

En caso de encontrarse que se debe radicar la solicitud mediante el buzón de [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co), se debe informar al ciudadano que recibirá respuesta en los términos de Ley.

La interacción de este canal se desarrolla por medio de las siguientes etapas y actividades:

**Alistamiento:**

- Validar el funcionamiento adecuado del dispositivo móvil.
- Disponer de las plantillas de respuestas automáticas.
- Armonizar las respuestas de acuerdo con el tipo y los niveles de atención.
- Asegurar la revisión y actualización de las respuestas automáticas establecidas por niveles de atención

**Al Inicio:**

- Atender el canal de forma amable y respetuosa, dando un mensaje de bienvenida.
- Informar al solicitante sobre la política de tratamiento de datos personales.
- Solicitar los datos personales y registrarlos en el formato de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias telefónicas y de WhatsApp.
- Preguntar de forma amable y respetuosa el motivo de la consulta, empleando lenguaje claro y de fácil comprensión, prescindiendo de la utilización de términos técnicos.
- Clasificar la solicitud en los niveles de atención

**Durante la interacción:**

- Indicar al solicitante que su petición está siendo tramitada, e informar los tiempos de atención de acuerdo con el nivel correspondiente.
- Utilizar lenguaje claro y los mensajes tipo establecidos para cada nivel de atención, asegurando el uso correcto de ortografía, redacción y puntuación.
- En ningún caso podrán transcurrir más de cinco (5) minutos sin informar al solicitante sobre el estado de su requerimiento.
- Brindar respuesta final de acuerdo con el nivel de la solicitud e indagar si tiene algún requerimiento adicional.

**Al finalizar:**

- Cerrar la interacción con el mensaje tipo de despedida.
- Remitir la encuesta de satisfacción al ciudadano.
- Exportar el chat de la interacción y almacenarlo en el correo de [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co).

## 6.5 Pautas para el manejo de imagen y estados de WhatsApp.

- El manejo de la imagen y los estados de WhatsApp se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de identidad visual vigente.
- El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor coordinará con el proceso de Gestión de Comunicaciones la producción y gestión de piezas comunicativas que serán publicadas en los estados de WhatsApp de la URF.
- Los contenidos que se publiquen en los estados de WhatsApp y la foto de perfil deben alinearse con las publicaciones de las redes sociales de la URF y su página web.

## 6.6 Mensajes tipo por niveles de atención

<b>Mensajes de uso permanente aplicados en todos los niveles de interacción</b>	
<b>Momento de interacción</b>	<b>Mensaje</b>
Bienvenida y datos iniciales	<p>Gracias por comunicarse con la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF). Mi nombre es xxxxx, servidor encargado (a) de la atención al ciudadano.</p> <p>Para el registro de la atención, agradezco por favor indicarnos:</p> <p>Nombre Cédula Correo electrónico Número de contacto</p>
Consulta	Por favor indíqueme, ¿Cuál es su consulta?
Tiempos de espera	Estamos procesando su solicitud con el equipo de trabajo, por favor espere un momento.
Reiteración del tiempo de espera	Estamos procesando su solicitud con nuestro equipo de trabajo. Agradecemos su paciencia y le pedimos que permanezca en línea mientras preparamos su respuesta
Inactividad	¿Sigue con nosotros en línea? Por inactividad en el chat, esta interacción se cerrará. Gracias por preferirnos.

<b>Mensajes de uso permanente aplicados en todos los niveles de interacción</b>	
Validación de la consulta	Por favor indíqueme, ¿En que más le puedo servir?
Redes sociales	Le invitamos a guardar nuestro contacto y seguirnos en todas las redes sociales como <b>@URFCOLOMBIA</b> para que esté al tanto de nuestras noticias y novedades.
Envío de encuesta	Para nosotros es muy importante conocer la satisfacción del servicio prestado. Agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de la siguiente encuesta:  <a href="#">Link a la encuesta de satisfacción</a>  Gracias.
<b>Preguntas de primer nivel:</b>	
<b>Momento de interacción</b>	<b>Mensaje</b>
Consulta en la página web	En el siguiente enlace puede consultar la información requerida: (espacio para enlace)  Nuestros canales de atención están disponibles de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.
Puntos de atención	La atención presencial se brindará en las instalaciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ubicadas en la Carrera 8 #6C-38, quinto piso, edificio San Agustín.  Además, puede radicar sus solicitudes de forma presencial a través de los módulos de atención a la ciudadanía del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, situados en la Carrera 8 #6C-38, primer piso.  Para su comodidad, también ponemos a su disposición nuestros canales de comunicación:  Correo electrónico de atención al ciudadano:  <b><u>atencionalusuario@urf.gov.co</u></b>  Teléfono de atención: 601 381 1700

**Mensajes de uso permanente aplicados en todos los niveles de interacción**

**Preguntas de segundo nivel:**

Momento de interacción	Mensaje
Agendamiento de citas	Estamos validando la agenda del servidor xxxxx, por favor espere un momento. La cita con el servidor xxxxx quedó programada para XXXX
Respuesta	La respuesta a su solicitud es la siguiente: (Espacio para respuesta)

**Preguntas de tercer nivel:**

Momento de interacción	Mensaje
Registro de PQRSD	De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, usted puede presentar las siguientes PQRSD:  Petición de carácter general Queja Reclamos Solicitud de información Solicitud de comentarios Denuncia Felicitación
Registro de PQRSD	Estamos radicando su solicitud. A continuación, le notificaremos por el medio seleccionado el número y fecha de radicado para su conocimiento.
Medio de notificación	¿Por cuál medio prefiere ser notificado?  * Correo electrónico * WhatsApp
Confirmación de Radicación	Amablemente informamos que su PQRSD ha sido recibida y radicada.

**Mensajes de uso permanente aplicados en todos los niveles de interacción**

Para cualquier información respecto al trámite de su requerimiento, por favor comunicarse a través del buzón atencionalusuario@urf.gov.co o a la línea telefónica 6013811700, o por medio de nuestro canal de atención de WhatsApp al 3174370907, indicando el número de radicado referenciado.  
Gracias.

## 6.7 Criterios de seguridad

Los criterios de seguridad de los datos se fundamentan en lo establecido en la política de tratamiento de datos personales vigente de la URF, en lo referente a las responsabilidades de los servidores durante el proceso de recolección, gestión y disposición final de la información, de conformidad con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. De igual manera, el canal debe gestionarse exclusivamente por los servidores designados para tal fin, a efectos de garantizar la seguridad de este.

## 7. Canal telefónico

Es el canal mediante el cual la URF atiende todas las inquietudes de los ciudadanos, de forma ágil y eficiente, informando acerca de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad. A continuación, se presentan las actividades a realizar durante todas las etapas de interacción:

### **Alistamiento:**

- Disponer de un inventario actualizado de las funciones de la Entidad, las subdirecciones competentes y el número de las extensiones.
- Disponer el formato de registro de PQRSD telefónicas. Dicho formato, debe ir alineado con el protocolo de atención al ciudadano definido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

### **Al inicio:**

- Saludar al usuario e identificarse.
- Atender la llamada de forma amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural para que su voz proyecte un comportamiento acorde.

- Usar adecuadamente las funciones del teléfono.
- Solicitar los datos del ciudadano y consultarle si desea ser incluido en el directorio institucional.

**Durante la llamada:**

- Manejar un tono cordial.
- Si debe dejar la llamada en espera es necesario solicitar permiso al ciudadano, explicar la razón e informar el tiempo de espera aproximado.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, debe retomar la llamada cada minuto y explicar cómo va su gestión.
- Al momento de retomar la llamada, ofrecer un agradecimiento por su tiempo en espera.
- Si el requerimiento no puede atenderse o debe trasladarse por competencia a otra Entidad, debe informarse de forma clara al ciudadano e indicarle el nombre de la Entidad competente y los respectivos datos de contacto.
- Si la solicitud es competencia de la Unidad, pero no puede resolverse inmediatamente, se debe informar la fecha en la que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se llevará a cabo.
- Modular el volumen de la voz.
- Moderar la velocidad de la voz, esta debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El lenguaje y la vocalización deben realizarse de manera clara. Para ello se debe respirar y manejar la calma.
- Frente a situaciones con ciudadanos que tengan dificultad de expresión, se realizarán las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano, con preguntas abiertas o cerradas.

**Al finalizar:**

- Reiterar nuestro compromiso con su solicitud y finalizar la llamada con una frase cordial.

**8. Canal presencial**

La atención presencial al momento del ingreso al edificio es apoyada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 1658 de 2016, y en el marco del Convenio Interadministrativo 002 de 2016, suscrito entre el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF.

La primera atención presencial en el piso de la URF se llevará a cabo por parte de un servidor delegado por la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, mediante un trato cordial y haciendo uso de las pautas establecidas en este protocolo. Los profesionales y asesores prestarán apoyo cuando se deba brindar

respuesta de fondo a temas de su competencia. La atención presencial en la URF se orienta a partir del protocolo de atención presencial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y se articula con las pautas del presente documento.

Por lo anterior, el servidor encargado de la URF seguirá las siguientes recomendaciones:

- Hablará despacio, vocalizando con un tono agradable.
- La identificación debe estar visible al ciudadano.
- Si el requerimiento no es de la URF se dará traslado a la Entidad competente.
- El servidor brindará respuesta a la solicitud o hará traslado al área competente.
- El servidor empleará lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión en el público.
- El tono de la voz y la gesticulación que utilizará será amable y tranquilo.

## 9. Estrategias de comunicación

El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor utilizará todos los mecanismos disponibles (chat, correo, intranet) para la divulgación del protocolo al interior de la Unidad. Esta actividad será realizada de manera permanente.

## 10. Documento referente

Tipo	Nombre
Política	Política de atención al ciudadano

## 11. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2022-11-01	1.0	TS_0136	Elaboración del documento.
2023-08-01	2.0	TS-0297	Actualización general del documento. Inclusión de lineamientos para la atención preferencial de los grupos de especial protección constitucional.

<b>Control de cambios</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Cód. Solicitud</b>	<b>Descripción del cambio</b>
2023-11-24	3.0	TS-0380	Se agregaron las pautas y lineamientos de atención para el canal de WhatsApp.
2024-06-18	4.0	TS-0536	Se genera actualización y modificaciones de forma al protocolo de servicio al ciudadano; se incluye la información relacionada con las pautas para la atención especializada e inclusiva de los grupos de especial protección constitucional y grupos diferenciales y se actualizan los mensajes tipo por los diferentes niveles de atención en WhatsApp.
2025-05-10	5.0	TS-0858	Actualización general del documento. Se realizan ajustes de redacción y se amplía la definición y alcance de los grupos de especial protección constitucional.

<b>Elaboración, revisión y aprobación</b>	
<b>Elaboración</b>	
<b>Nombre:</b>	Katherine Salazar Vanegas
<b>Cargo:</b>	Profesional universitario
<b>Revisión</b>	
<b>Nombre:</b>	Juan Stiven Rios Andrade
<b>Cargo:</b>	Asesor
<b>Aprobación</b>	
<b>Nombre:</b>	Paola Patricia Rodríguez Angulo
<b>Cargo:</b>	Subdirectora jurídica y de gestión institucional