

Protocolos de Relacionamiento con la Ciudadanía

CISA-Central de Inversiones S.A.

CONTENIDO

1.	Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los Colaboradores y Colaboradoras de CISA	5
1.1.	Derechos de los Ciudadanos.....	5
1.2.	Deberes de los Ciudadanos.....	6
1.3.	Derechos de los Colaboradores y las Colaboradoras de CISA	6
1.4.	Deberes de los Colaboradores y las Colaboradoras de CISA	6
2.	Atributos del buen Servicio en los Diferentes Canales de Contacto.....	7
3.	Criterios de Comportamiento en la Atención a la Ciudadanía por Parte de los Colaboradores y las Colaboradoras DE CISA	7
4.	Medios Dispuestos por CISA para la Interacción y Comunicación con la Ciudadanía	8
4.1.	Canales Virtuales.....	10
4.2.	Formulario Electrónico	10
4.2.1.	Redes Sociales	10
4.2.2.	Correos Electrónicos Institucionales	10
4.2.3.	Línea de WhatsApp.....	11
4.3.	Canal Telefónico.....	13
4.4.	Canal Presencial.....	14
4.5.	Canal Escrito.....	15
5.	Ingreso a la Entidad.....	15
5.1.	Atención por Parte de los Guardas de Seguridad.....	15
5.2.	Atención en la Recepción Dirección General y Front Agencias	16
6.	Atención Preferencial a Personas con Discapacidad, Derecho a Atención Prioritaria e Inclusión Social.....	16
6.1.	Pautas Comunes del Servicio	16
6.2.	Utilice una Terminología Apropriada	17
6.3.	Atención Presencial de Personas con Discapacidad Visual (Pérdida total o parcial de la visión) 18	
6.4.	Atención Presencial de Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas, Hipoacusias) (Disminución en la sensación de la audición).....	19
6.5.	Atención Presencial de Personas con Sordoceguera (Presenta combinación de dos deficiencias sensoriales (visión y auditiva))	20
6.6.	Atención Presencial de Personas con Discapacidad Física, Motora o Movilidad Disminuida (Tienen una limitación de movimiento, ausencia o parálisis, se desplazan de manera diferente)	20
6.7.	Atención Presencial de Personas con Discapacidad Cognitiva (Intelectual) (Tiene limitación o tardan un poco más de lo habitual y deben contar con el apoyo un acompañate). 21	
6.8.	Atención Presencial de Personas con Discapacidad Mental (PSICOSOCIAL) (Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse)... 21	
6.9.	Personas con Derecho a Atención Preferencial (Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños(as), adolescentes, personas en extrema vulnerabilidad)	22
6.9.1	Adulto Mayor.....	22
6.9.2	Mujer Embarazada.....	22
		2

6.9.3	Niños, Niñas y Adolescentes	22
6.9.4	Personas en Situación de Vulnerabilidad	23
6.10.	Grupos Étnicos Minoritarios	23
6.11.	Población con Orientación Sexual e Identidad de Género Diversa	24
7.	Atención de Peticiones en Otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia	24

Introducción

Central de Inversiones S.A. en aras de brindar un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía y con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas, establece el presente documento “Protocolos de Relacionamiento con la Ciudadanía”, en el cual se establecen los lineamientos a seguir por parte de los colaboradores y las colaboradoras, incluyendo políticas públicas que contengan a todas las personas sin discriminación alguna, para fortalecer la atención a través de los diferentes canales y mejorar continuamente la experiencia y relacionamiento de la ciudadanía con nuestra Entidad.

1. Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los Colaboradores y Colaboradoras de CISA

1.1. Derechos de los Ciudadanos

- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de documentos y de información: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días calendario
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles

- Conocer la información que repose en los registros y archivos de CISA-Central de Inversiones S.A. y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los colaboradores y las colaboradoras de CISA – Central de Inversiones S.A. el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones administrativas.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los colaboradores de CISA - Central de Inversiones S.A. atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado (a); a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes

1.2. Deberes de los Ciudadanos

- Obrar conforme al principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los colaboradores de CISA – Central de Inversiones S.A.
- Acatar la Constitución y las Leyes

1.3. Derechos de los Colaboradores y las Colaboradoras de CISA

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio. Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía

1.4. Deberes de los Colaboradores y las Colaboradoras de CISA

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción
- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Verificar y generar estrategias de divulgación en donde se busque publicar información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los servicios de información de la Entidad
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por los diferentes canales de contacto.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

2. Atributos del buen Servicio en los Diferentes Canales de Contacto

Para que el servicio sea de calidad debe tener los siguientes atributos, con el fin de cumplir las expectativas de los ciudadanos respecto al servicio que espera recibir por parte de los colaboradores las colaboradoras de CISA:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin importar las diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** El colaborador y la colaboradora de CISA percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar para entender sus necesidades o inquietudes.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones, respetando la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado por el ciudadano.

3. Criterios de Comportamiento en la Atención a la Ciudadanía por Parte de los Colaboradores y las Colaboradoras de CISA

- Capacidad de escucha, elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía, escuchar las necesidades y expectativas atentamente.
- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- No tomar las situaciones especiales como algo personal y cuidar el tono de la voz.
- En la atención de un ciudadano molesto, dejar que se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él(ella) y no pedirle que se calme.
- No perder el control en las situaciones difíciles con los ciudadanos, si el colaborador y colaboradora de CISA conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Ofrecer alternativas de solución al requerimiento del ciudadano, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Cuando se detecten problemas iguales con varios ciudadanos, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

- Respetuoso, claro y sencillo, es importante evitar el uso de términos técnicos. Conservar un trato cordial durante todo el tiempo de interacción con el ciudadano, saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar tutear al ciudadano, para dirigirse a él(ella) encabezar la frase con: Señor y el apellido o Señora y el nombre.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la información suministrada, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Volumen de voz, los cambios en el tono se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.
- Fluidez/perturbaciones del habla, muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

4. Medios Dispuestos por CISA para la Interacción y Comunicación con la Ciudadanía

Los ciudadanos pueden solicitar la radicación de sus trámites y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los siguientes canales de atención:

- **Virtual:** Correos electrónicos institucionales, formulario electrónico en página web, Línea WhatsApp y Redes Sociales dispuestas en el portal web de CISA.
- **Telefónico:** Contacto de los ciudadanos con el call center y colaboradores de la Entidad, a través de las líneas telefónicas dispuestos para tal fin.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los colaboradores y las colaboradoras de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de CISA.
- **Escrito:** Corresponde al correo físico o postal.

Canal de Contacto	Descripción Servicio	Horario Atención
Canales Virtuales	Formularios Electrónicos: https://www.cisa.gov.co , Tramites, Servicios, PQRD	Todos los días, 24 horas al día
	Redes Sociales: Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube, Tik Tok, Threads y X.com (antes Twitter)	
	Correo Electrónico: serviciointegral@cisa.gov.co , servicioalciudadano@cisa.gov.co , cisa@cisa.gov.co	
	WhatsApp: 314 3686037	Lunes a viernes 8:00 am a 6:00 p.m
Canales Telefónicos	Bogotá: +57 - 601 - 7 94 43 81 601 - 7 94 43 82	Sábado 8:00 am a 2:00 p.m
	Nacional: +57 - 01 8000 912 424 - +57 - 01 8000 911 188	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua)
	Agencia Insular - Centro Oriente y Dirección General (Bogotá): +57 - 601 7 94 45 19	
	Agencia Norte (Barranquilla): +57 - 605 - 3 22 90 80	
	Agencia Suroccidente (Cali): +57 - 602 - 3 98 19 68	
	Agencia Noroccidente (Medellín): +57 604 5 90 69 50	
Canales Presenciales	Oficina Relaciónamiento con la Ciudadanía: Calle 63 # 11-09, Bogotá Local 1	Lunes a viernes 8:00 am a 5:30 p.m (Jornada Continua)
	Agencia Insular - Centro Oriente y Dirección General (Bogotá): Calle 63 # 11-09 Piso 1	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua)
	Agencia Norte (Barranquilla): Carrera 54 No. 68 - 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201	
	Agencia Suroccidente (Cali): Carrera 3 # 12-40 Oficina 1103, Edificio Centro Financiero La Ermita	
	Agencia Noroccidente (Medellín): calle 7 # 39 - 215 oficina 406 Edificio Torre Granahorrar	

4.1. Canales Virtuales

Medios de contacto dispuestos por CISA para todos los ciudadanos, los cuales facilitan el acceso a la oferta institucional de la Entidad y la radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y tramites.

4.2. Formulario Electrónico

Los requerimientos de los ciudadanos recibidos a través del Formulario Electrónico dispuesto en la página web de CISA, son direccionados automáticamente a la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- El colaborador de la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía crea un flujo interno de radicación para atender la petición del ciudadano y lo asigna al proceso que corresponda.
- El proceso responsable del requerimiento realiza la gestión correspondiente para atender y dar respuesta a la petición del ciudadano.
- En la elaboración de la respuesta al peticionario, se indica como número de radicación de la petición, el número asignado por la página web y que le es notificado al ciudadano por correo electrónico.
- El tiempo de respuesta de las peticiones radicadas a través del formulario de página web, se determina de acuerdo con la circular normativa No. 005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes” de CISA.

4.2.1. Redes Sociales

- La información recibida a través de las redes sociales es canalizada por la Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento, quien remite el requerimiento del ciudadano al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía para la radicación a través del aplicativo de gestión.
- La Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía procede a radicar la petición e informar a la Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento el número de radicado y tiempo de gestión de CISA.
- La radicación y respuesta a una petición, debe ser gestionada de forma prioritaria por parte del proceso responsable.
- Enviar copia de la respuesta remitida al ciudadano a la Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento para que le notifique por la red social al ciudadano que su petición fue atendida.

4.2.2. Correos Electrónicos Institucionales

- El colaborador y colaboradora es responsable de la información que recibe en su cuenta de correo electrónico institucional, razón por la cual si llega a recibir una petición en su buzón

de entrada debe remitirla de forma inmediata al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía para la gestión correspondiente.

- Las peticiones recibidas por correo electrónico se responden por este mismo medio, salvo solicitud diferente del ciudadano.
- Para la gestión de las respuestas de las peticiones se debe tener en cuenta:
 - ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
 - ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
 - ✓ Las respuestas a las peticiones y documentos que soporten la respuesta deben estar guardados en formato PDF/A.
 - ✓ Gestionar e cuerpo del correo de acuerdo con el modelo de respuesta según aplique.
 - ✓ 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.
- La gestión integral de la petición deberá contar la trazabilidad completa en el aplicativo de gestión.

4.2.3. Línea de WhatsApp

- Conocer los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por CISA para responder las peticiones ciudadanas por este canal.
- Identificar las diferentes tipologías de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Trámites y Servicios que presta la entidad, incluidas las novedades de estos para brindar información veraz y confiable al ciudadano.
- Realizar el saludo correspondiente al momento de iniciar la interacción con el ciudadano (Muy buen día/tarde está comunicado Cisa Central de Inversiones S.A le habla (Nombre del Asesor) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.
 - ✓ (Titular no ha notificado datos/actualización) Para validar información en el sistema, es tan gentil de indicar nombre, número de cédula, teléfono y correo. De igual manera le confirmo que sus datos están custodiados bajo la ley 1581 del 2012 ley de protección de información para su tranquilidad.
 - ✓ (Si el titular ya brindo los datos sin solicitarlos) Le indico que sus datos están custodiados bajo la ley 1581 del 2012 ley de protección de información para su tranquilidad.
- Contacto con tercero: Señor@ Para validar información en el sistema, es tan gentil de indicar nombre, número de cédula, teléfono y correo del titular y de usted. De igual manera le confirmo que sus datos están custodiados bajo la ley 1581 del 2012 ley de protección de información para su tranquilidad.

11

4.3. Canal Telefónico

Medios de comunicación telefónico con el que cuentan los ciudadanos a través del cual pueden formular sus peticiones, solicitar información respecto a los servicios que presta CISA e interactuar con los colaboradores y colaboradoras, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Es importante saludar primero “Central de Inversiones S.A. Buenos días”, “Buenas tardes”, el nombre del colaborador o colaboradora y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Si el requerimiento del cliente no puede ser atendido de forma inmediata, y si es posible realizar la radicación de la petición solamente con la información brindada por el ciudadano en la llamada, se procede a registrar la radicación de la solicitud y se informa al ciudadano el número del radicado y el tiempo de respuesta.
- Cuando no es posible realizar la radicación de forma inmediata en la atención de la llamada, informarle al ciudadano los canales de contacto por medio de los cuales puedes radicar su solicitud, informándole los documentos que debe aportar a la misma y el tiempo de respuesta a la petición.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del colaborador o de CISA.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del colaborador, amablemente decirle que se transfiere la llamada al proceso encargado o darle el número de extensión o línea telefónica. Si debe trasladar la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el proceso o colaborador competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada.
- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro colaborador, informarle. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
- Si el ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente indicarle amablemente “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

4.4. Canal Presencial

- Al llegar el ciudadano a las instalaciones de CISA, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él(ella) quien salude primero.
- Saludar 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?”.
- En el puesto de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; el puesto debe estar limpio y ordenado.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él(ella), anteponiendo “Señor y el apellido”, “Señora y el nombre”.
- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto del colaborador y colaboradora de la Entidad.
- 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.
- 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 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.
- Si es necesario retirarse del puesto para buscar información con el fin de atender el requerimiento del ciudadano, pedirle permiso antes de retirarse, explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Mirar a los ojos al ciudadano, mientras hablan y escuchan. No establecer contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no conoce la operación de CISA, perdiendo credibilidad el ciudadano hacia la entidad.
- Expresión facial, correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

- La postura corporal de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.
- Gestos, acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.
- Movimiento de las piernas/pies, agitar los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse o de impaciencia.
- Distancia-proximidad, en todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del ciudadano.
- Movimientos de cabeza, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales del ciudadano. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.
- Si el requerimiento del ciudadano no puede ser atendido de forma inmediata, se le informa que realice la radicación de la petición indicando los diferentes canales de contacto para tal fin, comunicar los documentos que debe aportar a la misma y el tiempo de respuesta a la petición.
- Si el ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente indicarle amablemente “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.

4.5. Canal Escrito

Aunado a lo descrito anteriormente en el numeral “Canal Presencial” se debe tener en cuenta:

- Asignar un número de radicado a cada documento cuando aplique.
- Firmar y sellar el documento que el ciudadano radique e informar el número de radicado de su solicitud y el procedimiento que sigue en la entidad.
- Entregar a los procesos que correspondan los documentos físicos par la gestión pertinente.
- Gestionar la solicitud del ciudadano de acuerdo con lo establecido en la circular normativa No. 005 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes”.

5. Ingreso a la Entidad

5.1. Atención por Parte de los Guardas de Seguridad

Los guardas de seguridad deben:

- De ser necesario, abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el ciudadano, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.

- Al ingreso y salida de la entidad aplicar lo registrado en las Consignas y Protocolos de Vigilancia.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro del bien.
- Brindar información veraz y oportuna en forma cordial y amable.

5.2. Atención en la Recepción Dirección General y Front Agencias

- Saludar amablemente e identificar la necesidad del ciudadano.
- Realizar el registro del ciudadano a través del aplicativo de control de acceso.
- Indagar si el ciudadano trae computador o tablet para realizar el registro del elemento.
- Llamar a la dependencia para anunciar la llegada del ciudadano y solicitarle al colaborador o colaboradora que se acerque a la recepción para recibir y llevar al visitante al lugar que corresponda.

6. Atención Preferencial a Personas con Discapacidad, Derecho a Atención Prioritaria e Inclusión Social

La 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.

6.1. Pautas Comunes del Servicio

Las personas en situación de discapacidad tienen habilidades, son capaces y conocen sus dificultades. Trátelas con dignidad.

Para la atención presencial a las personas con discapacidad en las instalaciones de CISA, en Dirección General y Agencia Insular y Centroriente se encuentra ubicado la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano en el primer piso y en las Agencias Norte, Suroccidente y Noroccidente cuando las personas ingresan a las instalaciones se encuentran con los Asesores de Relacionamiento con la Ciudadanía y Asesoras de Relacionamiento con la Ciudadanía Front quienes brindarán la atención personal una vez evalúen el tipo de discapacidad para el uso de las herramientas descritas en los numerales “Atención Presencial de Personas con Discapacidad Visual (Pérdida total o parcial de la visión)” y “Atención Presencial de Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas, Hipoacusias (Disminución en la sensación de la audición)”.

En caso de identificar que la atención presencial requiere de gestión de otros procesos, se hará llamado al colaborador responsable para que brinde el acompañamiento a la persona con discapacidad sin necesidad de desplazarlo por las instalaciones de CISA.

Las personas en situación de discapacidad son sujetos de derechos, no las trate como si les estuviera haciendo un favor.

Sus expresiones corporales dicen más que sus palabras. Sonría, sea amable, trate con naturalidad a las personas y, sobre todo, con respeto.

Tener una discapacidad no significa no entender: sea paciente y si debe volver a explicar, hágalo con calma y gentileza.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.

Olvide la discapacidad, concéntrese en la persona, mantenga una actitud tranquila y trátela de manera respetuosa.

Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deses el tiempo que requieran para poder expresarse.

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

Evite el exceso de confianza. Las personas en situación de discapacidad no necesitan compasión.

6.2. Utilice una Terminología Apropriada

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Nunca utilice los términos que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, tenga en cuenta la siguiente tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona con talla baja/ Persona con acondroplasia
(El) ciego	Persona ciega / Persona con discapacidad visual

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Semividente	Persona con baja visión
(El) sordo – mudo – sordomudo	Persona sorda /Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona hipoacúsica / Con limitación auditiva, baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
Invalído – Minusválido - Tullido – Lisiado paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

6.3. Atención Presencial de Personas con Discapacidad Visual (Pérdida total o parcial de la visión)

¿Cómo Abordarlas?

- Hable mirándole a la cara, en un tono normal (sin gritar), despacio y claro.
- Salude claramente a la persona, o toque su brazo para captar su atención.
- Oriente con claridad y utilizar palabras como “a su derecha esta”, a su izquierda esta”, entre otras.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgo (objetos tirados en el suelo, puestas semiabiertas, cables, etc.).
- Si va a subir escaleras, informe a la persona ciega y pregúntele si desea que le continúe guiando o utiliza el pasamano, en este caso ubicar la mano sobre la baranda.
- Para mostrarle un asiento, basta con llevar su mano hacia el respaldo del mismo.
- Si entrega documentos, informe cuales son y lo que usted está haciendo, utilice palabras como “al frente suyo se encuentra el formato”, “hago entrega de la documentación”, etc. para que la persona esté enterada.
- Para indicarle a la persona dónde debe firmar, basta con acercar su mano al punto exacto de la firma.
- En caso de tener que ausentarse avise su retiro y llegada.
- Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

¿Qué No Se Debe Hacer?

- Halar a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona tiene perro guía no lo separe de este, distraiga, consienta, dé comida o sujete el arnés y permita el ingreso antes del usuario, toda vez que simbolizan los ojos y su seguridad.
- Evitar el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá, ahí.
- Hacer esperar por mucho tiempo al ciudadano.

De otra parte, CISA tiene a disposición de la población en condición de discapacidad visual el software lector de pantalla JAWS de ConVerTic, el cual convierte a voz la información que se muestra en pantalla, permitiendo a las personas con discapacidad visual hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones. Esta herramienta se encuentra instalada en la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano en la Dirección General y en los Front Desk de las Agencias a nivel nacional.

Así mismo, el sitio WEB de CISA cuenta con accesibilidad para los ciudadanos con discapacidad visual, a través de los iconos de: cambio de contraste y de aumento o disminución en el tamaño de letra.

6.4. Atención Presencial de Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas, Hipoacusias) (Disminución en la sensación de la audición)

¿Cómo Abordarlas?

- Mire a la persona directamente a la cara, vocalice claramente, pues algunas personas comprenderán leyendo sus labios.
- Hable en un tono normal. Por más que levante la voz no le va a escuchar (a menos que la persona le pida que suba el volumen).
- Si no comprende o entiende lo que la persona con discapacidad está tratando decir, solicite que lo repita o de ser el caso que lo escriba.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.

¿Qué No Se Debe Hacer?

- Gritar ni hacer gestos hostiles, pues el interlocutor solo puede captar el mensaje de los rostros.
- Exagerar en la vocalización, no haga muecas ni distorsione la articulación de las palabras.

Centro de Relevo

CISA-Central de Inversiones S.A. cuenta con la conexión al Centro de Relevo, el cual permite contactar a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet. Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes con quienes interactúan.

Al identificar un ciudadano con discapacidad auditiva, el colaborador o la colaboradora de CISA ingresara al enlace <http://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.htm>, para utilizar el servicio de Interpretación en Línea- SIEL.

6.5. Atención Presencial de Personas con Sordoceguera (Presenta combinación de dos deficiencias sensoriales (visión y auditiva))

¿Cómo Abordarlas?

- Toque suavemente el hombro o brazo para dar a conocer su presencia.
- Diríjase escribiendo en un papel blanco en letra grande, palabras sencillas en tinta negra.
- Si la persona usa audífonos, vocalicé las palabras y diríjase de forma clara y directa.
- Mire a la persona directamente a la cara, dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
- Los mensajes deben ser sencillos, con información corta y concisa.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.

6.6. Atención Presencial de Personas con Discapacidad Física, Motora o Movilidad Disminuida (Tienen una limitación de movimiento, ausencia o parálisis, se desplazan de manera diferente)

¿Cómo Abordarlas?

- Si es necesario, cargue la silla de ruedas entre dos personas, de acuerdo con las indicaciones de la persona.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura.
- Si va a conversar con una persona en silla de ruedas, busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.
- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

¿Qué No Se Debe Hacer?

- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.

Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona. Esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral.

6.7. Atención Presencial de Personas con Discapacidad Cognitiva (Intelectual) (Tiene limitación o tardan un poco más de lo habitual y deben contar con el apoyo de un acompañante)

¿Cómo Abordarlas?

- La información que se brinde debe ser en gran parte visual, concreto y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.
- Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.

¿Qué No Se Debe Hacer?

- Tratar a la persona como si fuera un niño.

Las personas con alteración de funciones intelectuales o cognitivas, no significa que sean personas incapaces.

6.8. Atención Presencial de Personas con Discapacidad Mental (Psicosocial) (Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse)

¿Cómo Abordarlas?

- Salude de manera usual y dirijase con respeto.
- Efectuar preguntar en un lenguaje claro, sencillo y concreto para identificar la necesidad de la persona.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Confirme que la información que se brindo fue comprendida.
- Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.

21

¿Qué No Se Debe Hacer?

- Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona.

Esta discapacidad no es evidente a primera vista. Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.

6.9. Personas con Derecho a Atención Preferencial (Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños(as), adolescentes, personas en extrema vulnerabilidad)

Es importante aclarar a los ciudadanos presentes que, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido se continuará con la atención, teniendo en cuenta el orden de llegada.

6.9.1 Adulto Mayor

Es “Persona Mayor” la que cuenta con sesenta (60) años o más; sin embargo, una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55 años, cuando sus condiciones físicas, vital y psicológicas así lo determinen.

Tenga en cuenta:

- Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.
- Se debe garantizar que estas personas sean atendidas consideradamente, evitando desplazamientos innecesarios a otras dependencias.

¿Qué no hacer al abordarlas?

- Infantilizar a la persona (pensamiento equivocado de que el adulto mayor es similar a un niño).
- Presumir que el ciudadano oye poco y gritar al referirse a él.
- Asumir que la persona es frágil, la población mayor está en condiciones de realizar las actividades de la vida diaria y continuar con un rol activo en la sociedad.
- Restar credibilidad a lo que el ciudadano manifiesta.

6.9.2 Mujer Embarazada

Tenga en cuenta:

- Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.
- Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.

6.9.3 Niños, Niñas y Adolescentes

Tenga en cuenta:

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Hable claro, en un lenguaje acorde con la edad.

¿Qué no hacer al abordarlas?

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Usar nombres como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros, debe llamárselos por su nombre.

6.9.4 Personas en Situación de Vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados 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.

Tenga en cuenta:

- Escuche atentamente y oriente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático.
- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- 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”. Recuérdle que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Evite la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se les somete a interrogatorios innecesarios que revive la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad

6.10. Grupos Étnicos Minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

Importante:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si tiene acompañante que hable español, solicite apoyo a dicha persona.
- Si ninguna de las anteriores alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

23

6.11. Población con Orientación Sexual e Identidad de Género Diversa

Orientación Sexual

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser: homosexual, heterosexual, bisexual, intersexual.

Identidad de Género

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado, pueden ser: Transformista, travestis, transexuales.

Es importante observar muy bien a cada persona, con el fin de aplicar en la atención el abordaje adecuado. No obstante, la propia observación, es importante aclarar que la certeza sobre que se está en presencia de un ciudadano LGTBI, sólo puede obtenerse de su manifestación expresa.

Ahora bien, si el ciudadano manifiesta expresamente su orientación sexual, se debe tener en cuenta:

- Tan pronto el ciudadano manifieste sobre su orientación, es fundamental no mostrar corporalmente incomodidad o “bochorno”.
- No desplegar conductas de burla individual o con los demás compañeros de trabajo.
- Concentrarse aún más en adoptar una actitud que proyecte serenidad frente al tema.
- No realizar preguntas que denoten curiosidad por el tema “orientación sexual” y que no estén relacionadas con el asunto o motivo de consulta.
- Siempre referirse al compañero/a del ciudadano/a como “pareja”, a fin de evitar demostrar confusión ante el ciudadano.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

7. Atención de Peticiones en Otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia

De conformidad con lo establecido en la Ley 1381 de 2010 que reconoce el multilingüismo en Colombia e insta a las entidades de Estado y de gobierno, garantizar el acceso a la información pública a los ciudadanos hablantes de las lenguas nativas, criollas y romaní, Central de Inversiones .S.A. - CISA cuenta con un protocolo para la entrega de información de manera oportuna y confiable, suministrando así atención a todas las personas en condiciones respetuosas, de igualdad y manejo cuidadoso de la información, el cual se describe a continuación:

1. Si algún pueblo indígena (monolingües, es decir que solo hablan su lengua materna y no el español) presenta una solicitud, ésta deberá ser mediante escrito, dado que CISA no cuenta con intérpretes al interior de la Entidad.
2. Una vez se reciba la petición escrita, será radicada bajo el flujo de PQRD o Trámite que corresponda de acuerdo con la solicitud del cliente. A continuación, CISA procederá a contactar al Ministerio de Cultura a través del correo electrónico

poblaciones@mincultura.gov.co o al teléfono 571-3424100 ext. 1430 – 1431 al Director de Poblaciones, para contar con traductores de lenguas nativas.

3. CISA contratará la traducción de la petición, así como su respuesta, a través del directorio de intérpretes y traductores con que cuenta el Ministerio.
4. Cisa publicará la respuesta en la página Web, con el fin de que los demos miembros del grupo étnico o quien lo requiera, en esa lengua, pueda consultar la información.