

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL**



INSPECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 06565 DEL 12 DIC 2018

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

En uso de sus facultades legales, y en especial de las conferidas por el artículo 2
Numeral 8 del Decreto 4222 de 2006, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 4222 del 23 de noviembre de 2006 “Por el cual se modifica parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional”, en su artículo 2º, numeral 8, faculta al Director General de la Policía Nacional de Colombia, para expedir las resoluciones, manuales, reglamentos y demás actos administrativos necesarios para administrar la Policía Nacional en todo el territorio nacional, función que puede ser delegada de conformidad con las normas legales vigentes.

Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” define el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública.

Que mediante el Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, se busca abrir espacios accesibles a todas a las personas a través de la presentación de peticiones verbales.

Que mediante Resolución 00068 del 14 de enero de 2015 se creó el “Manual de Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Policía Nacional” concebido como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con el servicio y la atención a los ciudadanos.

Que la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, resume las pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las entidades del Estado, exponiendo los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano, como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio, deben contemplar a la hora de desarrollar su labor.

Que la Policía Nacional en la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales, especialmente las del talento humano como eje vital frente a la prestación de los diversos servicios de policía, establece metodologías efectivas orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos.

Que, en concordancia a los anteriores considerandos, se hace necesario actualizar mediante una norma, los parámetros y lineamientos en la atención y servicio al ciudadano, con el fin de contar con un documento de consulta y orientación que los funcionarios de la Institución, deben seguir en cuanto al manejo y atención del público para el fortalecimiento de la percepción y credibilidad de la Institución a nivel interno y externo.

RESUELVE:

Artículo 1º Expedir el "Manual de Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional", con el siguiente contenido:

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 2. Objeto. El presente manual tiene por objeto establecer las normas y procedimientos que deben observarse en las relaciones de interacción entre los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional y los grupos sociales objetivo o clientes. De igual manera contemplar las premisas esenciales, los postulados generales y las teorías que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente canales de comunicación acertados y claros en la atención personal, telefónica y virtual en la Policía Nacional.

En este sentido, el fin último del Manual es que las relaciones entre la Policía Nacional y nuestros clientes, así como los parámetros de servicio, se hagan cada vez más incluyentes, visibles, eficaces, equitativos, generando satisfacción, mejora continua y la consolidación de la confianza y credibilidad institucional.

Artículo 3. Alcance. Este manual es de uso obligatorio y de permanente consulta para todos los hombres y mujeres de la Policía Nacional en los ámbitos del servicio, quienes, en el ejercicio de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con la sociedad, lo que hace de imperiosa necesidad el establecimiento de estándares de relación y comportamiento.

Artículo 4. Ámbito de Aplicación. El cumplimiento del presente manual, tiene aplicación para todo el personal que integra la Policía Nacional.

Artículo 5. Alcance Legal. Las normas y parámetros fijados en el presente manual, se ajustan a los postulados normativos en materia de atención ciudadana y accesibilidad.

Artículo 6. Definición. El Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano; plasma los principales fundamentos, así como algunas pautas y protocolos que deben ser asimilados, apropiados y aplicados en forma permanente en los servicios de Policía, con miras a brindar atención de calidad, orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Así mismo fijar pautas de comportamiento para generar una comunicación asertiva, brindando confianza y aumento de los niveles de credibilidad institucional, buscando posicionar a la Policía Nacional como una institución a la vanguardia frente a la accesibilidad de los servicios, libre de barreras comunicativas detonantes de conflictos que desdibujan el actuar policial, ello a través del uso de herramientas de fácil aplicación y de un lenguaje claro en el momento de verdad en lo que respecta a la interacción con nuestro clientes.

Artículo 7. Cualidades del Servicio. Para efectos de aplicación de la presente resolución los funcionarios de policía deben usar algunas cualidades frente a la interacción con la comunidad en todos sus niveles, así:

- **Liderazgo:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada

entidad sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos institucionales.

- **Tolerancia:** se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás aunque sean diferentes o contrarias a las propias.
- **Equidad:** el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno utilizando la equivalencia para ser iguales.
- **Eficacia:** Es la capacidad de lograr el efecto o deseo que se espera, para brindar un servicio de Policía integral.
- **Orientación a los grupos sociales objetivo o clientes:** Dirigir los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.
- **Participación:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, buscando el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- **Transparencia:** La gestión de la Policía Nacional, se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que se garantice el acceso a la información para facilitar el control social.

Capítulo II Comunicación

Artículo 8. Canales de Atención. Son los medios de comunicación habilitados por la Policía Nacional para que los ciudadanos realicen sus requerimientos, los cuales se pueden clasificar en virtual, telefónico y presencial, a fin de brindar acceso a los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, el enfoque al cliente y la consolidación de la confianza institucional.

Artículo 9. Momento de Verdad. Los integrantes de la Policía Nacional deben adoptar una serie de comportamientos y actuaciones que le sean útiles en el "momento de verdad", éste, concebido como el contacto directo con el cliente en la prestación de un servicio o con un integrante de la Policía Nacional frente a la satisfacción de una necesidad que puede suplir la Institución.

Artículo 10. Habilidades. Los funcionarios deberán aplicar las siguientes habilidades en cualquier ámbito institucional, así:

1. **Amabilidad y Cortesía.** La amabilidad debe ser una actitud general que se ponga en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones. Saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.

2. **Sensibilidad.** Capacidad propia e inherente a cualquier ser vivo, de percibir sensaciones. Es la tendencia natural que tienen los seres humanos a sentir emociones o expresar sentimientos.
3. **Comprensión.** Facultad del ser humano para percibir y asimilar claramente lo que dice o hace una persona, o lo que sucede. Está relacionada también con la actitud tolerante y respetuosa hacia los sentimientos o actos de los demás.
4. **Dinamismo.** Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.
5. **Persuasión.** Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos, o la combinación de los mismos.
6. **Capacidad para escuchar.** Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender, o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.
7. **Capacidad para asesorar y orientar.** Está relacionada con la habilidad para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular, para que pueda desarrollar alguna actividad al respecto.
8. **Autocontrol.** El autocontrol es la capacidad o habilidad que tiene una persona para ejercer control sobre sus propias emociones, comportamientos y deseos, previniendo conductas instintivas o impulsivas y teniendo en cuenta la noción de comportamiento social, para no ser evaluado negativamente.
9. **Creatividad.** También denominada como imaginación constructiva, es la facultad que tiene una persona de crear y generar nuevas ideas, conceptos orientados a producir soluciones originales, modificar o transformar lo existente. Se trata de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto, buscando resultados positivos. Se debe tener en cuenta que la ciudadanía espera que:
 - Los tengan en cuenta.
 - Les den importancia.
 - Los traten amable y respetuosamente.
 - Los atiendan con calidez y agilidad.
 - Comprendan su situación.
 - Los orienten con precisión.
 - Les ofrezcan alternativas de solución.

Capítulo III. Protocolos de Atención y Servicio

Artículo 11. Etapas del Protocolo. Se establecen las siguientes etapas a fin de brindar una

06585 + 12 DIC 2018

RESOLUCIÓN NÚMERO DEL HOJA No. 1,
"POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA
POLICÍA NACIONAL"

excelente cortesía, diplomacia y practicidad frente a los asuntos públicos o privados, la cual se comprenden de tres fases, así:

1. **Apertura.** Su objetivo es tener acercamiento necesario para la comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la Institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digno de respeto, confianza, para ser atendido por el servidor público, quien lo orientará en el servicio que solicite.
2. **Análisis y Comprensión.** Es el momento en que se facilita el espacio para que el ciudadano exprese su necesidad. Se debe observar de manera discreta, para así percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial recibiendo la expresión de las necesidades de la solicitud o petición. Es importante enfocar la información limitando los puntos básicos del asunto, detallando las personas involucradas, delimitando el tiempo y espacio y manteniendo la neutralidad de la situación.
3. **Intervención y Solución.** Frente a la atención de los diversos requerimientos se debe tener en cuenta la necesidad del cliente, así como su rol, posición o función frente a la situación, determinar sobre ellas qué les interesa buscando satisfacer la necesidad, lo cual consiste en buscar el punto donde el cliente sienta un cambio favorable y satisfactorio.

Artículo 12. Protocolo de Atención Personal. Se puede dar en dos circunstancias: de manera presencial o de manera preferencial.

1. Atención presencial.

- a. **Saludo:** Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él (ella) quien salude primero, por ejemplo: Buenos días (tardes, noches), mi nombre es... (nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?
- b. **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- c. **Comportamiento:** Realizar actividades como comer en el lugar de facción o puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada) indisponen al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la Institución.
- d. **Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, estableciendo contacto visual con el interlocutor ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal; es decir, educado y cortés.
- e. **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.
- f. **La postura:** La compostura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- g. Puesto o lugar de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto o lugar 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. Se debe permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- h. Durante el contacto con el ciudadano:** Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero se deben enfocar los esfuerzos a garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Usar el sentido común para resolver el requerimiento y hacer que los últimos 30 segundos sean para aumentar la confianza y credibilidad institucional por parte del ciudadano.
- i. Despedida:** Al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su necesidad y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

- 2. Atención Preferencial.** Es aquella atención que se da prioritariamente a clientes como: infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, los cuales recibirían prioridad en cualquier caso frente a la prestación de los diversos servicios de policía, utilizando un lenguaje adecuado y un trato digno, garantizando el ejercicio de sus derechos a través de los medios institucionales disponibles y aplicando lo establecido en el presente manual, para lo cual se deben tener conceptos marcados respecto a la forma de atender a estos ciudadanos y normatividad legal vigente, tomando como mecanismo las siguientes pautas:

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños; evitar usar apelativos que discriminen por la edad, en el caso de los niños, niñas, adolescentes.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿En qué puedo servirle?".
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, se debe preguntar a la persona con discapacidad, si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No se debe adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese, plantee sus requerimientos y esperar a que termine, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- ✓ De manera cordial señalar el lugar destinado para ellos dentro del recinto, orientarlo frente a la atención prioritaria y el tiempo en la que será atendido.
- ✓ En todo momento se deberá manejar reserva sobre la información que se reciba.

a. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: "al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella

sobre el hombro o brazo propios.

- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- ✓ Si por algún motivo el Policía debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Es importante establecer mecanismos progresivos para la implementación de sistema Braille en las señalética que se instale en las dependencias de acceso a los ciudadanos o de la información que requieren frente a los servicios de policía.

b. Atención a personas con discapacidad auditiva o sordas

- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) 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.
- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✓ Si usa la escritura como medio para comunicarse, sea breve y claro.
- ✓ En caso de contar con los medios necesarios es posible hacer uso de herramientas tecnológicas de interpretación virtual o en línea la cual se encuentra disponible en el link <http://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>, mediante la cual podrán llevar acabo la traducción de lengua de señas orientado a facilitar la interacción y satisfacer el requerimiento del ciudadano, o en su defecto a través del Grupo de Recepción de PQR2S en las líneas de atención al ciudadano 018000910112.
- ✓ El acceso o inclusión de cualquier otro elemento de apoyo tecnológico para interpretación, se adelantará a través de la orientación y coordinación de la Inspección General, quien lidera y evalúa la pertinencia en la aplicación, implementación y uso de la mismas.

c. Atención a personas con sordoceguera

- ✓ Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

d. Personas con discapacidad física o motora

- ✓ Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- ✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón entre otros) ni separe a las personas de estos, a menos que lo solicite.
- ✓ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- ✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- ✓ No debe dejar objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda.
- ✓ No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Artículo 13. Atención a personas con otras Lenguas Nativas. Para la atención de peticiones verbales en los casos que el cliente no hable el mismo idioma, se deberán seguir los protocolos

establecidos en el Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", o la norma que lo adicione, modifique o derogue.

Para estos casos se deberán hacer usos de herramientas tecnológicas tales como cámaras de video, grabadoras o aquellas que faciliten la posterior traducción del requerimiento.

Artículo 14. Protocolo de Atención Telefónica. Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto.

Acciones de anticipación

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

En el contacto inicial

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar al ciudadano diciendo "Buenos días/tardes/noches, Dios y Patria o el saludo que esté institucionalizado, habla con (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- ✓ Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "señor", "señora" y preguntar "¿en qué le puedo servir?"

En el desarrollo de la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- ✓ Si es preciso, informar al ciudadano el paso a seguir en el proceso.
- ✓ Si debe poner la llamada en espera: explicar al ciudadano por qué es necesario hacerlo e indicarle el tiempo aproximado de la misma.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, solicitarle el permiso para ello.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los medios disponibles lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, se debe tomar nota del número telefónico y realizarla.
- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada en intervalos de tiempo informando 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.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informar la fecha y el medio por el cual recibirá la respuesta.

En la finalización de la llamada

- ✓ Verificar con el ciudadano que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con las acciones o pasos a seguir y los compromisos o tareas pendientes.

- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, por falta de información, o porque esta es incompleta o errada, comunicarlo al Jefe Inmediato para que se resuelva de fondo.

- **Recomendaciones Generales**

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferas, dulces, chicles, etc.
- ✓ 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.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la Institución, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Seguir los pasos establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

- **Algunos Consejos Adicionales**

- ✓ **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir, por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin una actitud acorde, por lo que debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin saltar ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se emitan bien.
- ✓ **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subirlo excesivamente.

Artículo 15. Centro de Llamadas. Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de funcionarios capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat.

Artículo 16. Protocolo Atención Virtual. Con la modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Policía Nacional para acercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía en el entendido que los operadores reciben a través del canal virtual, portal o página web de la Policía Nacional solicitudes o requerimientos ciudadanos.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Policía Nacional, así:

- ✓ Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✓ Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, puede ser a través de imágenes animadas.
- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del

ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles con diversidad de opciones en los resultados.

- ✓ Si se ofrecen trámites, se debe publicar la información relacionada, indicando los pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos, tales como, en el caso de acreedores varios, armamento incautado, quejas y documentos extraviados, etc.
- ✓ En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ Para estos efectos cualquier inclusión de herramientas tecnológicas incluyentes en medios virtuales debe adelantarse previas coordinaciones con la Inspección General.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- ✓ Se debe contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.
- ✓ Es importante manejar una metodología para que el cliente haga una medición del nivel de satisfacción frente al servicio policial y la utilidad del ambiente virtual utilizado.
- ✓ Las columnas de texto deben ser cortas, para no saturar la imagen de caracteres.
- ✓ Se debe utilizar texto negro, sobre fondo blanco, esto en el caso de ser necesario usar fondos.
- ✓ Usar pestañas para crear páginas virtuales y así evitar contenidos demasiado extensos.
- ✓ Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, y que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible. Se deben eliminar fotografías borrosas, muy saturadas o con elementos demasiado pequeños para ser identificados.
- ✓ En las imágenes flash, en lo posible, utilizar colores ocres, terracotas, verdes, cremas, amarillos, azules, trabajar con la gama de colores del verde y amarillo. Evitar mezclas demasiado vistosas, con tonos de magenta, azul claro, morado, rojo. Siempre probar el efecto del archivo flash con relación a los colores de toda la pantalla, con una velocidad moderada para facilitar su lectura y evitar la distracción del navegante.
- ✓ Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contenga la información concreta frente a quién, qué, cuándo y dónde:
 - **Quién:** se refiere a la fuente generadora de la información, si se está hablando en nombre de la Institución, o de una persona en particular.
 - **Qué:** los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector. En particular en Internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.
 - **Cuando:** la ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. En general cuando se habla de noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal, pero para información de tipo estadística, análisis, estrategias, normas, etc., es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se esté presentando.
 - **Dónde:** para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa), lenguaje directo y sencillo; seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- ✓ El texto de los párrafos no debe estar escrito todo en mayúsculas, debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- ✓ Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula

- sostenida, en razón a que es más difícil la lectura a través de la web.
- ✓ La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas.
 - ✓ Las páginas deben ser cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.
 - ✓ Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
 - ✓ Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas o web sites que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.
 - ✓ En la web no existe un sistema de "numeración" de páginas como en el medio impreso, por eso coloque subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.
 - ✓ Presentar indicadores que contribuyan a la medición del desempeño institucional, actualizados en tiempo real.
 - ✓ Mostrar resultados comparativos.
 - ✓ Prestar el apoyo y el servicio que necesita la ciudadanía.
 - ✓ Presentar información de manera ágil e interactiva.
 - ✓ No duplicar información corporativa.

Parágrafo. En el marco de la atención virtual, es deber de toda policía orientar al ciudadano sobre la posibilidad que tiene de acceder a la información institucional y en general del Estado colombiano y de sus organizaciones, a través de los medios virtuales dispuestos para el efecto, por ejemplo, la página web www.policia.gov.co. En igual sentido se le deberá hacer saber que en la misma página puede realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que presentarse de manera personal en las sedes físicas, lo que favorece la celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para el ciudadano.

Artículo 17. Recursos. Son los distintos elementos o medios de ayuda con los que la institución debe contar, a fin de satisfacer las necesidades del cliente, los cuales se clasifican así:

Infraestructura

En cada unidad policial se han establecido espacios orientados a brindar servicios y atención al ciudadano, los cuales deben ser cómodos, adecuados y en condiciones que permitan mantener el confort de los usuarios como de los equipos de trabajo a cargo de las diferentes dependencias, por ende se deben disponer los elementos básicos para su funcionamiento tales como muebles, enseres, equipos de cómputo e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.

Recursos Tecnológicos

Deben estar enfocados a satisfacer las necesidades de inclusión a todos los clientes, indistintamente de sus condiciones o limitaciones de acceso, propendiendo por atender los requerimientos que surjan. De igual manera cuenta con la infraestructura necesaria de software, hardware y comunicaciones con su debido soporte técnico para mantener disponibles los recursos que permitan la prestación del servicio.

La Institución dispone para el registro de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, el aplicativo SIPQRS, la operacionalización y despliegue de este se puede consultar la guía 1IP-GU-003 o la norma que la adicione, modifique o derogue, la cual se puede ubicar en la S.V.E.

Artículo 18. Glosario.

- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

