

Manual de **SERVICIO** al CIUDADANO

Participación Ciudadana y Comunicaciones

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO



	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 1 de 43

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. BASE LEGAL	4
5. DEFINICIONES	8
6. CONDICIONES GENERALES	13
6.1. Política de atención al ciudadano	13
6.2. Atributos del buen servicio	14
6.3. Canales de atención	16
6.4. Procedimiento para el ingreso a la entidad por el área de recepción	19
7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
7.1. Protocolo de atención personalizada	21
7.2. Protocolo de atención preferencial	24
7.2.1. Atención de quejas y reclamos por parte de personas en situación de discapacidad, relacionados con discriminación o maltrato	28
7.3. Protocolo de atención telefónica	30
7.4. Protocolo de atención virtual	31
8. PROTOCOLO DE PUBLICACIÓN DE REDES SOCIALES	35
8.1. Introducción	35
8.2. Lineamientos para la publicación de contenidos en redes sociales en las cuentas oficiales del SGC	36
8.3. Publicación de contenidos	38
8.3.1. Requerimientos de contenidos	38
8.4. Protocolo de crisis	39
9. POLÍTICAS DE PUBLICACIÓN	40
9.1. Normas sobre el uso de las redes sociales institucionales	40
9.2. Community Manager	42
10. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA	42
11. HISTORIAL DE VERSIONES	43

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 2 de 43

1. INTRODUCCIÓN

El manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano tiene el propósito de delinear y unificar los criterios y las pautas que guían el trabajo de los servidores públicos del Servicio Geológico Colombiano en lo que se refiere al servicio y la atención a los usuarios externos e internos, grupos de interés y ciudadanía en general.

La atención y el servicio en general es uno de los aspectos de mayor relevancia e interés para el Servicio Geológico Colombiano; por esta razón se busca ofrecer un servicio científico y técnico, con características y consideraciones humanas hacia los usuarios, escuchando con esmero y cuidado sus expectativas, mostrando interés por sus necesidades, y realizando el acompañamiento en la gestión de sus requerimientos; todo esto facilitará el logro de los niveles de satisfacción y confianza que los usuarios y la ciudadanía deposita en la entidad y sus representantes.

En consecuencia, cada servidor público del SGC cumple un papel fundamental frente al servicio al ciudadano al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos, trámites, productos y servicios ofrecidos, dado que sus acciones y servicios son la imagen de la entidad de cara a la ciudadanía. En relación con lo anterior, los servidores que tienen contacto con el ciudadano deben percibirse como un solo conglomerado, cuyo principal objetivo es brindar un servicio con un alto nivel de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios.

La capacitación por competencias en el SGC para los servidores públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, se realiza de manera permanente, permitiendo así afianzar conocimientos, adoptar mejores prácticas, e implementar nuevas estrategias para alcanzar la satisfacción de los usuarios y obtener mayor retroalimentación por parte de los mismos.

La relación permanente con el ciudadano permite establecer qué tipo de usuario es, cuáles son sus necesidades y expectativas para el mejoramiento de su calidad de vida. También permite la optimización de los procesos internos para lograr respuestas oportunas que permitan el mejoramiento continuo del SGC y mantener relaciones de mutuo beneficio con las partes interesadas.

El SGC cuenta con canales de comunicación, infraestructura física, sistemas y tecnologías que le permiten al ciudadano involucrarse en las decisiones que toma la entidad,

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 3 de 43

retroalimentar, ejercer el derecho de control y veeduría y hacer seguimiento frente a las PQRSD.

En el presente documento se establecen las normas y procedimientos que rigen las actuaciones en el marco de la atención a la ciudadanía con el objeto de garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y las políticas públicas y brindar un servicio eficiente, efectivo, respetuoso, equitativo y de calidad, lo cual se refleja directamente en la percepción de los usuarios sobre la entidad.

2. OBJETIVO

Permitir a los servidores públicos del SGC conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los diversos canales de atención. Se establecen los lineamientos y protocolos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio del Servicio Geológico Colombiano con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando los derechos de los ciudadanos, que se relacionan con sus objetivos misionales, mediante los canales de comunicación establecidos por la entidad, dando cumplimiento al marco legal vigente y a los procesos del Sistema de Gestión Institucional.

3. ALCANCE

Este Manual está dirigido a todos los servidores públicos del Servicio Geológico Colombiano que prestan servicios de manera transitoria o permanente, o que, por razón de sus cargos y contratos, funciones y/o actividades, interactúan con los ciudadanos para establecer estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente documento es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta el Servicio Geológico Colombiano, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

Con frecuencia los servicios institucionales Inician con la recepción de PQRSD, incluyen la gestión y seguimiento requeridos y llegan al cierre de la misma según clasificación y

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 4 de 43

publicación del informe en la página web y canales de comunicación establecidos por la entidad. Todo lo anterior en armonía con documentos y procedimientos definidos previamente, con una línea de encadenamiento, agregación, mejora y fortalecimiento progresivo que acerca a la calidad total, a las buenas prácticas y al excelente servicio; dentro de ellos es relevante la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” que expresa de forma clara y amena la promesa de servicio al ciudadano por parte de la entidad.

Los usuarios internos de la entidad (funcionarios y contratistas), además de garantizar parte de la pertinencia, calidad y oportunidad de los trámites, y de los productos y servicios de la entidad definidos en el portafolio institucional, son generadores de valor con la incorporación de los conceptos, criterios e insumos establecidos dentro de los manuales de competencia, sin que esto restrinja posibles aportes por innovación y valores agregados adicionales. Esto hace que las condiciones de trato digno e incluyente también los cobijen.

4. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia; principalmente, Artículo 2 (servicio a la comunidad), 23 (derecho de petición), 209 (función administrativa al servicio del interés general).
- Constitución Política de Colombia: Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 5ª de 1992 Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes-Artículo 258-Solicitud de informes por los Congresistas.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa-Artículo 54.
- Directiva Presidencial 2 de 2019- Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 5 de 43

- Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano-Artículos 1,3,4 y 12.
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.
- CONPES 3785 DE 2013: Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.
- CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama Ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-artículos 5°,7°, 8, 56 y 69.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública-artículo 76- Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto Ley 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública-Artículos 12 y 13.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1008 de 2018 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 6 de 43

libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 3564 de 2015 Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1078 de 2015 Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 270 de 2017 Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- Ley 1955 de 2019 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"; Art. 147.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 1099 de 2017 Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario-artículos 38 y 39.

NORMATIVIDAD POBLACIÓN ESPECIAL:

- Ley 1098 de 2006 Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia:

ARTÍCULO 41. OBLIGACIONES DEL ESTADO. 7. Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 7 de 43

- Ley Estatutaria 1618 de 2013 Discapacidad en Colombia: ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

- Ley 1275 de 2009 Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente ley tiene por objeto declarar como personas en condición de discapacidad a las personas que presentan enanismo y establecer lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral de las personas que lo presentan, garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus Derechos Humanos y crear las bases e instrumentos que les permitan participar de manera equitativa en la vida económica, cultural, laboral, deportiva, política, social, educativa del país.

- Ley 982 de 2005 por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones:

ARTÍCULO 2o. La Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

- Ley 1712 de 2014- Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones:

ARTÍCULO 8o. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 8 de 43

comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

- NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos.
- NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC-ISO 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y gestión.

5. DEFINICIONES

En aras de brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho que tienen todas las personas de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, etc., a las autoridades, con el objeto de obtener información, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que las ayudarán a orientar de acuerdo con lo que requieren presentar ante nuestra entidad:

- **ANÓNIMO:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
- **ATENCIÓN DIFERENCIAL:** Ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se definen, por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 9 de 43

- **CONSULTA:** Son las solicitudes ante cualquier entidad, de una opinión, criterio o concepto relacionada con sus actividades oficiales.
- **CICLO DE SERVICIO:** Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un trámite, producto o servicio de la entidad y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sin número de momentos de verdad.
- **CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.4]
- **COMPETENCIAS:** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el servidor público.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identidad del solicitante.
- **DEBER DE DENUNCIAR:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas reprochables de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se resolverán dentro de los dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo exceptuando aquellas que requieran de un PROCESO DISCIPLINARIO, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad por ser de su competencia

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 10 de 43

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado). Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.¹
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.11].
- **FELICITACIÓN:** Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él. [FUENTE: RAE]. Manifestación de agradecimiento o satisfacción hacia los servidores, los programas y/o servicios ofrecidos por el SGC.
- **OFERTA:** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.
- **OPORTUNIDAD:** El servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la entidad.
- **ORFEO:** Aplicativo para gestión documental y gestión de PQRSD que se presenten al SGC.
- **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.3]
- **POLÍTICA:** Tratamiento de las quejas, orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

¹ Véase procedimiento PR-COM.-PQR-001

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 11 de 43

- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

En el Servicio Geológico Colombiano se conciben los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo exceptuando aquellas que requieran de un PROCESO DISCIPLINARIO, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad por ser de su competencia.
- **RECLAMANTE:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es un recurso ordinario que se puede interponer contra actos administrativos, para que la misma autoridad que expidió la decisión, la aclare, modifique, adicione o revoque.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.4]
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. [FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.2]
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites, productos y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.
- **SGC:** Servicio Geológico Colombiano.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 12 de 43

- **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo exceptuando aquellas que requieran de un PROCESO DISCIPLINARIO, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad por ser de su competencia.
- **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para hacer valer un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.
- **USUARIO:** Organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Entidad.
- **VALORES:** Corresponden a los principios de conducta; algunos son ética, responsabilidad, lealtad, sentido de pertenencia, adhesión a normas y políticas y orientación al servicio.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 13 de 43

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Política de atención al ciudadano

Por medio del Decreto Ley 4131 de 2011 el Instituto Geológico Minero - INGEOMINAS pasó a denominarse Servicio Geológico Colombiano – SGC y la institución entró a formar parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, con lo cual se amplió el espectro de competencias y posibilidades, todo en favor de una atención efectiva y transparente al ciudadano, incluyendo la posibilidad de que el usuario apoye la construcción de una entidad con mejor calidad y pertinencia en los servicios y productos a cargo de la misma.

Para cumplir con estos propósitos, los requisitos legales y reglamentaciones, el SGC ha incluido actividades concretas como las siguientes:

1. Dar aplicabilidad a la guía de atención al ciudadano GU-COM.-GAC-001 para facilitar la prestación de un servicio oportuno y eficiente a todos los ciudadanos interesados.
2. Dar respuesta oportuna a las solicitudes que llegan a través de los diferentes canales de información, expresada en lenguaje claro, comprensible, sencillo y de fácil entendimiento, independientemente del grupo poblacional a quien va dirigida.
3. Permitir a los ciudadanos que expresen libremente sus inquietudes propiciando la mejora continua.
4. Ser empáticos en el trato con el ciudadano, interiorizando y comprendiendo de forma objetiva la situación o caso particular que presenta el ciudadano.
5. El servicio deberá ser incluyente para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 14 de 43

6.2. Atributos del buen servicio

Para mejorar la comunicación y respuesta oportuna de las solicitudes y/o requerimientos que presentan los usuarios y ciudadanos, el SGC se fundamenta en los atributos que aplican para las entidades de la gestión pública, relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: Dejando de lado las aparentes diferencias, los ciudadanos siempre deben ser reconocidos y valorados.

Amable: La cortesía y la claridad son las bases primordiales para un buen trato.

Confiable: El servidor público siempre debe estar dispuesto a transmitir con seguridad información sobre la entidad a cualquier ciudadano.

Empático: El servidor debe hacer suyo el problema o la inquietud del usuario y mostrar interés por encontrar la respuesta y la solución adecuada.

Incluyente: Un servicio que se brinde sin ninguna discriminación y con calidad para todo ciudadano que lo solicite.

Oportuno: Un servicio por difícil que sea debe brindarse en el momento oportuno sin contratiempos a los ciudadanos.

Efectivo: Se debe resolver con seguridad, calidad y comprender la necesidad del servicio para alcanzar los niveles de satisfacción que espera el ciudadano.

- **Importante** para el ciudadano, debe ser transparente el origen de la información, por lo cual debe evitar respuestas evasivas como:
 - “No sé”
 - “Vuelva mañana”
 - “Eso no me toca a mí”.

Actitud: la actitud de servicio es un componente fundamental ya que se espera que el funcionario muestre empatía hacia el ciudadano, escuchando con atención las peticiones, demostrando una actitud asertiva y brindando un servicio personalizado donde estén presentes:

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 15 de 43

- Escuchar atentamente y evitar interrupciones mientras el interlocutor habla.
- Brindar una respuesta objetiva intentando satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Brindar respuestas ágiles y oportunas, creando una imagen positiva de la entidad.
- El Servidor Público debe mantener siempre una actitud de tranquilidad, brindando respuestas pausadas y respetuosas a los ciudadanos, independientemente del carácter o forma con que actúa el interlocutor.

Importante: Si usted observa que la situación se puede salir de control, informe a su superior inmediatamente.

Lenguaje: Para que haya una comunicación asertiva con el ciudadano se debe tener en cuenta:

El lenguaje debe ser respetuoso, claro, sencillo; con frases que hagan sentir al ciudadano bien atendido, corteses como:

- “Con mucho gusto, ¿en qué le puedo servir?”
- “Estoy dispuesto a colaborarle; sus inquietudes siempre son bien recibidas”.
- Evitar el uso de abreviaturas, tecnicismos, jergas y otras.
- Cuando se hable con el ciudadano llamarlo por su nombre sin importar que en su documento aparezca con otro nombre diferente a los que suministre.
- Evite tratar al ciudadano con palabras inadecuadas y de excesiva confianza.

Evite respuestas monosílabas “SI” y “NO”.

Respuestas negativas a solicitudes

1. Las respuestas deben estar acompañadas de explicaciones convincentes.
2. Se deben brindar alternativas para el asunto que el ciudadano requiere solucionar.
3. En lo posible, se debe asegurar que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 16 de 43

6.3. Canales de atención

El SGC dispone permanentemente de mecanismos de comunicación a través de los cuales los usuarios internos y externos pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia de la Entidad. El SGC cuenta con los siguientes canales, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

Canal Presencial: Es todo contacto que tiene el ciudadano con el servidor público cuando visita la entidad. Esta atención se realiza en la ventanilla u oficina asignada en las sedes del SGC donde se tiene operación:

Sede Central

- Dirección: Diagonal 53 No. 34 - 53
- Conmutador: (57+1) 2200100 - 2221811 - 2200000
- Línea de Atención al Ciudadano: (1)01-8000-110842
- Correo Electrónico: cliente@sgc.gov.co
- Página Web: www.sgc.gov.co
- Ciudad: Bogotá D.C.

Sede CAN

- Dirección: Carrera 50 No. 26 - 20
- Conmutador: (57+1) 2200100 - 2221811 - 2200000
- Línea de Atención al Ciudadano: (1)01-8000-110842
- Ciudad: Bogotá D.C.

Grupo de Trabajo Regional Cali

- Dirección: Carrera 98 No. 16 - 00
- Conmutador (57+2) 3395221 - 3393077
- Ciudad: Cali

Grupo de Trabajo Regional Medellín

- Dirección: Calle 75 No. 79A - 51
- Teléfonos: (57+4) 2644949 - 2342546 - 2641511 - 2345062
- Ciudad: Medellín

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 17 de 43

Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga

- Dirección: Kilómetro 2 Vía El Refugio, Calle 8 Norte No. 3W - 60 Guatiguará (Sede UIS Parque Tecnológico GUATIGUARÁ)
- Conmutador: (57+7) 6552921 Ext. 2033 - 2029
- Ciudad: Bucaramanga

Observatorio Vulcanológico y Sismológico Pasto

- Dirección: Calle 27 No. 9e - 25 La Carolina
- Conmutador: (57+2) 7302593 - 7320752 - 7323272 ext. 8700
- Ciudad: Pasto - Nariño

Observatorio Vulcanológico y Sismológico Popayán

- Dirección: Calle 5B No. 2 - 14 B/ Loma de Cartagena
- Conmutador: (57+2) 8240210 - 8242341 - 8242057
- Ciudad: Popayán

Observatorio Vulcanológico y Sismológico Manizales

- Dirección: Avenida 12 de octubre No. 15 - 47 Barrio Chipre
- Conmutador: (57+6) 8843004
- Ciudad: Manizales

Canal Telefónico: Corresponde al uso de esta tecnología para acortar distancias y poder tener interlocución entre el representante del SGC y el usuario interesado desde sitios externos. Las líneas telefónicas destinadas para tal fin se relacionan en cada sede.

El SGC cuenta con un directorio a nivel interno publicado en su página web donde se encuentra la información completa de las extensiones del personal de planta y contratistas, dado el caso de requerirse comunicación con personal de un área específica.

Correo electrónico: Medio electrónico de comunicación con el ciudadano a través del cual se puede solicitar información, interponer derechos de petición, reclamos, quejas y asesoría. La dirección electrónica institucional del Servicio Geológico Colombiano es cliente@sgc.gov.co.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 18 de 43

En el marco de la política pública de transparencia, integridad, legalidad y estado abierto el Servicio Geológico Colombiano dispone a la fecha del correo electrónico soytransparente@sgc.gov.co, como un canal confiable de recepción de denuncias sobre posibles temas de corrupción, el cual se encuentra además enlazada a la cuenta denunciacorrupcion@presidencia.gov.co, garantizando así transparencia en el trámite de estos asuntos.

El SGC cuenta con las siguientes redes sociales:

	Servicio Geológico Colombiano
	@sgcol
	ServicioGeológicoC
	Serviciogeologicocolombiano

Canal correspondencia: Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado según aplique, y se realiza en la ventanilla de correspondencia ubicada en cada sede de la entidad donde se tenga atención al ciudadano.

Buzones de sugerencias: Instrumento puesto a disposición de los usuarios para que interactúen con la entidad a través de la presentación de observaciones y reclamos sobre

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 19 de 43

el funcionamiento del Servicio Geológico Colombiano, los trámites y servicios que presta, así como sugerencias para la mejora de la calidad de los mismos. A través de este canal se puede garantizar el anonimato de los ciudadanos que no utilizan como medio de interacción con la Administración.

Chat institucional: Canal virtual de comunicación entre la ciudadanía y el SGC.

6.4. Procedimiento para el ingreso a la entidad por el área de recepción

- **Funcionarios y Contratistas:**

Deberán portar el carné institucional en un lugar visible, el cual los identifica como colaboradores de la Entidad.

Cuando el contratista hace parte de empresas externas y su ingreso a las instalaciones se realiza de manera frecuente, los profesionales de la oficina a visitar pueden generar un correo a los responsables del área de recepción con los datos completos del contratista (número de identificación, nombres y apellidos completos, funcionario o contratista a visitar y dependencia) para que apruebe el ingreso y se genere el sticker correspondiente.

- **Visitantes:**

Para el ingreso de visitantes a la entidad, la persona debe registrarse en la recepción, en donde se le solicitará su documento de identificación con el fin de tomar su nombre y número de documento de identidad, el nombre del funcionario que le atenderá y/o la dependencia a donde se dirige.

Una vez sea autorizado el ingreso en la recepción, el personal procederá a entregar el adhesivo que contiene los datos del visitante, éste debe portarse en un lugar visible para que el personal de seguridad los identifique y permita el acceso. Acto seguido se entregará una ficha que debe ser firmada por el funcionario que le atendió; esta ficha debe ser entregado junto al adhesivo a la salida de la entidad.

- **Ingreso de personal externo para eventos**

Para eventos especiales con ingreso masivo de personal a la entidad, la Dirección Técnica y/o jefe de la dependencia deberá informar mediante correo electrónico al grupo de

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 20 de 43

seguridad y servicios administrativos, antes de las 4:00 pm del último día hábil anterior a la fecha de la reunión o evento la siguiente información:

- ✓ El nombre completo de los visitantes o invitados que requieren ingresar.
- ✓ Los números de las cédulas de ciudadanía.
- ✓ La hora estimada de ingreso.
- ✓ Las razones por las cuales se requiere su ingreso a la Entidad.
- ✓ Nombre del responsable del evento.
- ✓ Nombre de la sala, área o auditorio donde se realizará el evento.

- **Contacto Inicial**

Saludar mostrando una total disponibilidad de servicio:

“Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a al Servicio Geológico Colombiano”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo colaborar?”.

Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

- **PASOS QUE COMPONEN EL CICLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. Empieza
2. Ciudadano llega a la portería del SGC
3. El Vigilante saluda al ciudadano
4. Ciudadano saluda al vigilante
5. Vigilante indica al ciudadano la recepción
6. Recepcionista saluda al ciudadano y le da la bienvenida al SGC
7. Ciudadano saluda a la recepcionista
8. Recepcionista le pregunta al ciudadano hacia dónde se dirige
9. Ciudadano le dice a la recepcionista a dónde se dirige
10. Recepcionista le solicita un documento y lo registra en la base de datos
11. Recepcionista le indica al guía hacia dónde se dirige el ciudadano
12. Guía conduce al ciudadano a la Oficina de Atención al Ciudadano del SGC
13. Guía se despide del ciudadano y vuelve a su puesto de trabajo
14. Servidor saluda al ciudadano y se presenta
15. Servidor le ofrece algo de tomar
16. Servidor le pregunta al ciudadano en qué le puede colaborar
17. Ciudadano da respuesta a su necesidad

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 21 de 43

18. Servidor toma los datos del ciudadano
19. Ciudadano se despide del servidor público
20. Sale de la oficina
21. Se despide de la recepcionista
22. Se despide del vigilante



7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1. Protocolo de atención personalizada

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones o con los servidores

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 22 de 43

públicos del SGC que ofrecen el servicio de orientación en los puntos de atención que compone el primer nivel de atención destinado a brindar información de manera personalizada y servir de enlace con las demás dependencias del Servicio Geológico Colombiano.

Para que la atención personalizada sea transparente, diariamente se le entregan 10 turnos al guarda de seguridad para que los asigne a los ciudadanos de acuerdo con su orden de llegada.

Cuando un ciudadano desea interactuar con un servidor público de alguna dependencia, el funcionario o contratista es contactado telefónicamente para informarle que hay una solicitud de atención personalizada. Solamente se permite el ingreso de los ciudadanos a las oficinas cuando los representantes del SGC lo autorizan.

Cuando un servidor público atiende al usuario o ciudadano, se pueden presentar casos en que llegan al SGC ciudadanos inconformes, ofuscados, o con una actitud agresiva. En estos casos se recomienda mantener una actitud tranquila y mirar al interlocutor a los ojos, sin mostrar agresividad verbal o corporal que pueda influir o agrave la situación.

Para resolver este tipo de inconvenientes se debe:

- Conservar la calma y los buenos modales.
- Dejar que el ciudadano se exprese y escucharlo atentamente, sin entablar una discusión con él.
- La calma y respeto incitan a una respuesta similar.
- No tomar la situación como algo personal: *La ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.*
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se puede cumplir.

¿Qué actitudes, comportamientos o acciones se deben aplicar en relación con el usuario - ciudadano?

Cumplir estrictamente los horarios.

Trate a los demás como le gustaría ser tratado.

Presentación personal.

Asuma el rol de servicio.

Conozca el portafolio de servicios de su entidad.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 23 de 43

Evite los distractores.

Pautas generales de actuación

Contacto Inicial

Anticipe el saludo.

Mantenga contacto visual.

Sonría y salude.

Escuche atentamente el requerimiento o trámite.

Dirija e indique con claridad y suficiencia los pasos que se deben seguir para acceder al servicio y/o trámite.

Capacidad de escucha

Deje hablar.

Logre que el interlocutor sienta confianza.

Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle.

Elimine distracciones.

Sea paciente, no interrumpa.

Domine sus emociones.

Pregunte cuanto sea necesario.

Utilice un lenguaje claro, sencillo.

Elementos que influyen en la comunicación verbal

La mirada.

Expresión facial.

Postura corporal.

Gestos.

Movimiento de piernas/pies.

Distancia – proximidad.

Movimientos de la cabeza.

Volumen de la voz

Fluidez.

Desarrollo del servicio

Dedique atención exclusiva a la persona que está atendiendo.

Responda con claridad evitando tecnicismos.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 24 de 43

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué debe dirigirse a otra oficina, informe por escrito la dirección, el horario y requisitos.

Si debe direccionar al ciudadano a otro módulo dentro del punto, indique hacia dónde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano para evitar reprocesos.

Despedida

Confirme con el ciudadano si la información está clara.

Pregunte siempre ¿Hay algo más en lo que le pueda colaborar?

Finalice con una sonrisa mencionando que ha sido un gusto atenderle.

7.2. Protocolo de atención preferencial

El SGC protege los derechos fundamentales de todo ciudadano, brindando atención privilegiada a los adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o acompañada de menores de 12 años de edad, niñas, niños, adolescentes, y todas las personas con algún tipo de discapacidad; ellos son atendidos preferencialmente, como lo establece la Ley 1346 de 2009.

Se cuenta con una oficina de atención al ciudadano, que brinda atención personalizada para aquellas personas que no presentan ningún tipo de discapacidad, así como atención preferencial de acuerdo con el tipo de discapacidad; en la sede central y en los grupos de trabajo regional y observatorios vulcanológicos y sismológicos.

Cuando el usuario lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Los procedimientos en casos particulares se describen a continuación::

- **Personas con discapacidad visual**

No atraer o hablar a la persona de la ropa ni del brazo.

Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 25 de 43

Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

Indicar exactamente dónde debe firmar tomándola de la mano y posicionándole el bolígrafo en el lugar indicado; igualmente se debe proceder al momento de tomarle huellas digitales.

Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

No utilizamos palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.

Utilizamos términos que apuntan directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, “Adelante”, “atrás”

Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

Si la persona pide ayuda para moverse 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 servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Evitamos exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega

- **Personas con discapacidad auditiva**

Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

Conviene 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.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 26 de 43

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 aparentar haber entendido.

Si se utiliza la escritura como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

- **Personas con discapacidad sordoceguera**

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Salude siempre. Aunque la persona sordociega vaya con alguien más, no deje pasar esta oportunidad, es un momento ideal para que la persona se percate de su presencia. Igualmente, no olvide despedirse, la cordialidad siempre está primero.

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo, de esta forma el contacto se establecerá de forma mucho más práctica; tenga en cuenta que no todos son 100% ciegos o 100% sordos.

¡Tenga mucha paciencia! Si bien al comienzo puede ser un poco complejo, no es imposible, todo mejorará con la práctica.

Ahora sí cuénteles quién es, puede deletrear su nombre si sabe que escucha un poco o puede tomarlo de sus manos e intentar describirlo, el tacto y el uso de las manos es fundamental para que la persona logre identificarlo.

Si sabe que la persona tiene un audífono, diríjase siempre de forma clara y sencilla, vocalice muy bien y aléjese de lugares demasiado ruidosos. Pero si, por el contrario, sabe que conserva algo de visión, lo ideal es que no se salga de su campo visual, tal vez pueda entenderle con lenguaje de señas o simplemente escribiendo en un papel.

Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Si va a caminar con la persona sordociega, tenga en cuenta que lo ideal es que tome su brazo, de esta forma podrá seguir sus movimientos, nunca deje que vaya delante de usted.

Mientras estén en la calle, no dude en contarle todo lo que sucede y pasa alrededor, si es

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 27 de 43

posible, y teniendo en cuenta todas las medidas de precaución, permítale tocar algunas cosas que le parezcan importantes.

¡Olvídese de los prejuicios! Todos tenemos las mismas capacidades, hable con la persona sordociega, escúchela y motívela.

- **Personas con discapacidad física o motora**

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

- **Personas con discapacidad cognitiva**

Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- **Personas con discapacidad múltiple**

Son aquellas personas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 28 de 43

desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Para el servicio Geológico Colombiano, cuando se presente más de un ciudadano a solicitar un servicio, el servidor dará prioridad asignando el turno más cercano a la persona que pueda presentar una mayor discapacidad. Este mismo protocolo se tendrá en cuenta para la atención a los ciudadanos con discapacidad múltiple.

- **Personas de talla baja**

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- **Periodistas en ejercicio de la profesión**

Las consultas de los medios de comunicación serán recibidas, priorizadas y atendidas por el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, que se encargará de gestionarlas con la Dirección Técnica respectiva, hacerle seguimiento, revisar la respectiva respuesta y entregársela a los periodistas solicitantes en el menor tiempo posible.

Igualmente, será el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones el que acompañe siempre las entrevistas que los periodistas realicen con los voceros del SGC. Los voceros del Servicio Geológico Colombiano para hablar con los medios de comunicación para todos los casos serán designados por la Dirección General y siempre estarán acompañados por el delegado del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

7.2.1. Atención de quejas y reclamos por parte de personas en situación de discapacidad, relacionados con discriminación o maltrato

El Estado colombiano a partir de la expedición de la Ley 1996 de 2019 armoniza su legislación con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. El Artículo 1º de esta norma establece medidas específicas para garantizar el pleno derecho

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 29 de 43

de las personas con discapacidad, mayores de edad, así como el acceso a apoyos que puedan requerirse para ayudar a superar o mitigar la misma.

De acuerdo con esta Ley, cuando un ciudadano se acerca al Servicio Geológico Colombiano – SGC para recibir algún tipo de información, y es tratado inadecuadamente o de forma despectiva por parte de un servidor público que percibe la discapacidad, se recomienda lo siguiente:

- La Oficina de atención al ciudadano debe delegar un funcionario para recibir y atender la persona en situación de discapacidad y su posible acompañante.
- El servidor público debe dirigirse al ciudadano con discapacidad, independiente del acompañante. El ciudadano es quien debe decidir si interpone directamente el reclamo o lo delega en el acompañante.
- El servidor público debe permitir que la persona en situación de discapacidad exprese con sus propias palabras el inconveniente o solicitud de información.
- Si la persona acordada decide presentar un derecho de petición, el funcionario debe suministrarle los medios existentes para que lo haga.
- El servidor público debe informar a la persona acordada los datos que se recomienda incluir para dar un trámite adecuado a su queja o reclamo.
- El servidor público debe verificar que la información suministrada por la persona es la que quiere transmitir y dejar en la entidad, utilizando los procedimientos disponibles y definidos.
- El servidor público debe explicarle a la persona acordada el procedimiento disponible y definido que se está utilizando para recibir su solicitud y emitir una respuesta.
- El servidor público indicará a la persona acordada los días que puede demorar la respuesta, subrayando la forma en que le llegará esta última, según se pidió en la solicitud.
- En caso de que sea un ciudadano sordo y no haya disponibilidad de un intérprete en lengua de señas, gentilmente se le facilitarán las herramientas para que él pueda realizar su requerimiento a través del Centro de relevo, y se pueda

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 30 de 43

asentar su solicitud. En este último caso, si es necesario, se debe explicar qué es el Centro de Relevó.

- La atención termina cuando la persona acordada se declara conforme con la atención prestada, sin incurrir en conversaciones diferentes a la relacionada con el servicio, y los demás protocolos establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano.

7.3. 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 del conmutador y la línea de atención al ciudadano y denuncias (01 - 8000 – 110842), donde los ciudadanos pueden comunicarse para dar a conocer sus inquietudes, dudas, peticiones relacionadas con la entidad.

El SGC dispone de un directorio telefónico con dependencias, extensiones, grupos de trabajo, oficinas, direcciones en la intranet de todos los funcionarios y contratistas que laboran en la entidad.

Tan pronto se levante la bocina saludar, nombrar la entidad y dar su nombre cuando son llamadas externas, las cuales son recibidas en el conmutador. Para este tipo de llamadas se debe tener en cuenta:

- Contestar el teléfono rápidamente (antes del tercer timbre).
- Saludar de inmediato nombrando la entidad y su nombre *“Servicio Geológico Colombiano le habla xxxxxxxx, ¿en qué qué le puedo colaborar? ¿Con quién tengo el gusto?”*.

Para los servidores públicos de Atención al Ciudadano del SGC se les recomienda lo siguiente:

- Cuide la intensidad de su voz.
- Evite emitir algún sonido incómodo.
- Transmita la información al ritmo del ciudadano.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 31 de 43

- Vocalice adecuadamente.
- Escuche activamente al ciudadano.
- Finalización de la llamada: solo por parte del ciudadano.
- 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 esferos, 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, proyectando seriedad, conocimiento y respeto.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Llamadas Internas: Son todas las llamadas que se hacen al interior de la entidad, entre dependencias, y son atendidas por otro funcionario o contratista. Para estas llamadas se deben observar las costumbres de respeto y cortesía.

Cuando el representante del SGC contesta una llamada debe responder con un tono de voz moderado, hablar claro y despacio, evitar abreviaciones y tecnicismos, brindar un trato digno, y mostrar una buena actitud de servicio.

Al finalizar la llamada se debe despedir amablemente y decirle al usuario que si tiene cualquier otra inquietud no dude en volver a llamar y registrar los compromisos adquiridos con el ciudadano, gestionar y hacerle seguimiento a la expedición de la respuesta.

7.4. Protocolo de atención virtual

- **Atención por chat**

Este canal es un medio que sirve para brindar información Institucional a los ciudadanos que la soliciten de manera rápida y abreviada.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 32 de 43

Para la comunicación a través de este medio tenga en cuenta los siguientes elementos:

- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al ciudadano dicha situación y pedirle amablemente que realice una aclaración y especifique cuál es el objeto de su solicitud.
- Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y, en todo caso, indicarle al ciudadano que puede hacer llegar su inquietud a través del correo de cliente@sgc.gov.co para obtener una respuesta completa y de fondo después de un análisis realizado por un experto.
- Explicar al ciudadano por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle los datos de contacto.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia de apoyo, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Hacer uso de fuentes con tamaños específicos y colores que permitan su lectura.
- Dividir las respuestas largas en bloques.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 33 de 43

- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje como el que se indica a continuación:

“Para responder su consulta se necesita tiempo adicional. Si le parece, enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique posteriormente, antes de xx días hábiles”.

- Si la comunicación se interrumpe, elaborar la respuesta y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.
- Garantizar el cierre de la comunicación
- **Atención por Correo electrónico**

Es una herramienta que facilita la comunicación con el ciudadano. Para un mejor manejo del correo electrónico del SGC, el servidor debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Es responsable del uso de la cuenta de correo institucional, cliente@sgc.gov.co razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a la misma.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para asuntos personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad o genere algún tipo de controversia.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad en relación con el uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- ✓ Los correos electrónicos que se reciban por este canal y estén relacionados con PQRSD deben ser enviados al correo de participación ciudadana participación.ciudadana@sgc.gov.co para que la persona que realiza el control de los mismos los radique o redirija adecuadamente.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 34 de 43

- ✓ Abstenerse de enviar correo a los usuarios y ciudadanía fuera de los horarios estipulados para tal fin y fuera del horario laboral.

- **Atención redes sociales**

Los usuarios utilizan los canales de redes sociales como una forma rápida de comunicarse con el SGC recibiendo información confiable y veraz.

Aunque las redes sociales están orientadas a ser un canal de marketing donde el objetivo principal es generar conectividad y crear comunidades, los ciudadanos tienden a utilizarlos como un medio para interponer peticiones asociadas a los servicios de la entidad. Al respecto, es necesario precisar que este no es un canal idóneo para elevar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias.

- **Buzones de sugerencias**

Esta forma de canalizar la información facilita la comunicación entre los ciudadanos y la Entidad y facilita el anonimato.

- **Procedimiento para la gestión del buzón**

No	Actividad	Responsable	Descripción
1	Ingresar las peticiones, quejas y reclamos o sugerencias	Ciudadano	El ciudadano diligencia el formato F-CLI-PQR-001 que se encuentra en el compartimiento ubicado al lado del buzón o que le proporciona un funcionario en el punto de atención.
2	Revisar los buzones	El servidor asignado por el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado. Servidor encargado de la gestión de PQRSD en los GTR y	Recoge los formatos diligenciados que han sido depositados en los buzones. Todos los formatos de buzones deben ser radicados en el Sistema Orfeo.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 35 de 43

		OVS.	
3	Elaborar un acta	<p>Funcionario del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado.</p> <p>Servidor encargado de la gestión de PQRSD en los GTR y OVS.</p>	<p>Se elabora un documento indicando la fecha y hora de apertura del buzón y el número de formatos diligenciados encontrados en el interior del mismo. En la medida de lo posible, el acta debe estar suscrita también por un testigo.</p>
4	Radicar en Correspondencia	<p>El servidor público del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado.</p> <p>Servidor encargado de la gestión de PQRSD en los GTR y OVS.</p>	<p>Entregue en la oficina de correspondencia, para su radicación en el Sistema Orfeo.</p>

8. PROTOCOLO DE PUBLICACIÓN DE REDES SOCIALES

8.1. Introducción

Las redes sociales son una fuente por la que los ciudadanos obtienen cada vez más información veraz y oportuna. Es por esto que el Gobierno Nacional le ha dado una gran importancia a lo que sucede en los medios digitales.

De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) Facebook, Twitter, YouTube e Instagram son las redes sociales que gozan de

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 36 de 43

mayor popularidad entre los colombianos y a través de ellas se conectan con las instituciones que les generan valor.

En este sentido, el Gobierno Nacional direcciona a cada una de sus instituciones hacia una comunicación digital e instantánea, que le permita estar más cerca de sus grupos de interés.

De esta manera, y como parte de los objetivos del Plan de Comunicaciones del Servicio Geológico Colombiano (SGC), el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones presenta el siguiente protocolo con el objetivo de unificar los criterios de interacción en las redes sociales, de acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional y buscando mejorar la comunicación con sus públicos externos, evitando impactar directamente la reputación de la entidad.

8.2. Lineamientos para la publicación de contenidos en redes sociales en las cuentas oficiales del SGC

Las dinámicas de comunicación institucional que han generado el uso de nuevas tecnologías y la implementación de las redes sociales como canales de comunicación entre el Servicio Geológico Colombiano y sus audiencias, hicieron que el Director General delegara al Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, a través de un memorando, la administración de las redes sociales de la Institución, así como a algunos de los colaboradores de los Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos de Manizales, Pasto y Popayán.

Las siguientes son las redes sociales de la institución y cuentan con la respectiva verificación.

Twitter: @sgcol

Facebook: Servicio Geológico Colombiano

YouTube: ServicioGeológicoC

Instagram: ServicioGeológicoColombiano

El Servicio Geológico Colombiano, entre otras funciones, tiene como misión alertar a la ciudadanía, a través de sus redes sociales, sobre los riesgos que se puedan presentar por causa de amenazas geológicas como la erupción de volcanes o la ocurrencia de sismos.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 37 de 43

Por tal razón, la entidad, a pesar de tener un solo community manager que maneja de manera responsable todas las cuentas, habilitó a la Red Sismológica Nacional y a los Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos de Manizales, Pasto y Popayán permisos de colaboración que les permiten las 24 horas del día publicar el cambio en cualquier alerta, llegando así de manera eficaz y oportuna a todos los colombianos. Estos perfiles de colaboración se tienen habilitados en Facebook y Twitter y tienen funciones demarcadas y restrictivas que han funcionado de manera responsable desde 2016.

La Red Sismológica Nacional de Colombia publica solamente la ocurrencia de sismos importantes, a través de un robot, inmediatamente suceden los sismos.

Los Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos de Manizales, Pasto y Popayán publican únicamente los boletines semanales y los extraordinarios que reflejan los cambios de alertas en los comportamientos de los volcanes. Lo hacen los geólogos que están de turno, previa autorización de los Coordinadores de los Observatorios, quienes verifican nuevamente la información.

Dependencia	Red Social	Rol
Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones	Twitter, Instagram, Facebook, Youtube	Administrador
Red Sismológica Nacional de Colombia	Facebook Twitter	Colaborador
OVS Manizales	Facebook Twitter	Colaborador
OVS Pasto	Facebook Twitter	Colaborador
OVS Popayán	Facebook Twitter	Colaborador

El Administrador de las redes sociales tiene el compendio de todas las contraseñas, que son cambiadas mensualmente por números, letras y símbolos de alta complejidad que garantizan la seguridad de las cuentas.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 38 de 43

El cambio de esas contraseñas se informa a la Dirección Técnica de Gestión de Información.

8.3. Publicación de contenidos

Las cuentas institucionales publican únicamente información relacionada con el quehacer misional del SGC para promover de manera pedagógica la apropiación social del conocimiento geocientífico, en línea con las políticas del Ministerio de Minas y Energía, y la estrategia de comunicación del Gobierno Nacional.

En tal sentido, el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones trabaja semanalmente con cada una de las áreas técnicas en la definición del material a publicar, que en general se divide en tres grandes grupos: videos pedagógicos, galerías de fotos, imágenes, infografías y boletines con las noticias.

Todo el material es publicado luego de ser aprobado por los directores técnicos y siempre en un lenguaje claro y sencillo que le permita entenderlo a toda la comunidad.

8.3.1. Requerimientos de contenidos

Los siguientes son las herramientas que el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones usa para nutrir los canales online del SGC:

Material audiovisual

- Fotografías
- Infografías
- Imágenes en general
- Posters
- Videos

Contenido noticioso

- Comunicados oficiales
- Publicaciones en Medios Online (Links)

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 39 de 43

- Publicaciones Online (Réplica escaneada), cuando sea necesario
- Discursos, cuando sea necesario
- Eventos, cuando sea necesario
- Agenda de actividades

8.4. Protocolo de crisis

En caso de presentarse una crisis en redes, el administrador informa de manera inmediata a los siguientes funcionarios:

- Coordinador del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
- Director General
- Secretario General
- Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
- Director Técnico Gestión de Información
- Director Técnico encargado del tema producto de la crisis
- Y a quienes designe el Director General dependiendo del caso

Para tal fin, el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones posee un directorio actualizado con los nombres, correos y números de contacto de cada uno de los responsables de los temas en el Servicio Geológico Colombiano.

Ese mismo protocolo se aplica para contestar los comentarios que se presentan a través de las redes sociales.

En el caso del robo o pérdida del celular del que se hacen las publicaciones del SGC, el community manager informa de manera inmediata al operador celular para solicitar la cancelación de la línea.

Igualmente, cambiará de manera inmediata todas las contraseñas de las redes, informará a la Dirección Técnica Gestión de Información e interpondrá la denuncia respectiva ante las autoridades de Policía.

En el caso de hackeo de alguna de las cuentas, se llevará a cabo el protocolo de información de crisis, explicado anteriormente y se informará a la red social respectiva sobre el ataque para solicitar la suspensión temporal de la cuenta, mientras se toman los correctivos necesarios.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 40 de 43

9. POLÍTICAS DE PUBLICACIÓN

Los contenidos para cada red social son los siguientes:

Twitter	Eventos de origen geológico, noticias del SGC (contenido multimedia) y las que solicite Ministerio de Minas y Energía.
Facebook	Eventos de origen geológico, noticias del SGC (contenido multimedia) y las que solicite Ministerio de Minas y Energía.
YouTube	Vídeos de contenido geológico y pedagógico trabajados con las áreas técnicas
Instagram	Imágenes, vídeos cortos para historias, campañas trabajadas con las áreas técnicas

Los derechos de autor de todas las fotografías, infografías y videos que se publiquen serán del Servicio Geológico Colombiano. En el caso de usar imágenes, fotografías o material multimedia de otro usuario, se debe aclarar su autoría.

Solo se publicarán fotografías de menores de edad que participen en las jornadas de apropiación social del conocimiento geocientífico, previa firma y autorización por escrito de los padres o acudientes.

9.1. Normas sobre el uso de las redes sociales institucionales

En atención a la Circular Número 01 del 22 de marzo de 2019, impartida por la Presidencia de la República, la cual establece las reglas que las Entidades del Gobierno Nacional deben aplicar en el uso de las Redes Sociales, el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones se permite reproducirlas en atención a la aplicación todas y cada una.

- El contenido publicado (gráfico, texto, video o cualquier otra forma) corresponde a la línea gráfica del Gobierno Nacional, conceptualizada en la Guía del Sistema Gráfico Gobierno de Colombia.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 41 de 43

- En ningún caso, el contenido publicado podrá ser utilizado por los administradores para beneficios propios o de terceros, así como tampoco se permite que las publicaciones reflejen las opiniones o sentimientos personales del administrador en cuestión.
- Las Redes Sociales deben ser utilizadas para la difusión de mensajes relacionados netamente con asuntos gubernamentales y avances de sus temáticas particulares de carácter institucional.
- El lenguaje utilizado debe ser amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos, que invite a conocer más sobre el Gobierno y las demás entidades, que involucre a las personas.
- Las publicaciones deberán ser dinámicas, animadas, de fácil comprensión, didácticas y atractivas.
- En lo posible se hará uso de fotografías, videos y/o cualquiera herramienta audiovisual, que acompañen los contenidos. Los derechos de autor de dicho material deben pertenecer a las entidades del Gobierno Nacional, o contar con la autorización para su uso.
- Se aprovechará la participación de la entidad o sus representantes en congresos, foros, encuentros del sector, streamings, otros eventos, para comunicarlo en tiempo real por redes sociales.
- Se dará respuesta oportuna a los comentarios de los usuarios de las redes según el canal establecido.
- La respuesta a un comentario negativo nunca podrá ser de forma grosera, conflictiva o cualquier forma que genere una agresión al usuario.
- Se debe tener especial cuidado en no saturar al usuario con mensajes publicitarios de la entidad. Esto genera una reacción de rechazo por parte de los usuarios, no solo a la cuenta en la red, sino también frente a la imagen del Estado colombiano.
- Está prohibido revelar información privada y confidencial de la entidad.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 42 de 43

- No se deben realizar publicaciones mentirosas o engañosas.
- No se debe publicar contenido difamatorio o ilegal, así como contenido en Internet sin cumplir con las normas de derechos de autor, propiedad intelectual, y especialmente, que no cuide las normas constitucionales sobre privacidad y habeas data.
- Cuando la cuenta oficial de la Presidencia de la República o Ministerio de Minas y Energía haga un anuncio o publicación importante o trascendental para el Gobierno o el país, y relacionada con las funciones de la entidad, se debe apoyar a su difusión, compartiéndola desde la cuenta de la entidad.

9.2. Community Manager

La persona que se designe para el manejo operativo de las redes sociales, Community Manager, será el encargado de administrar los contenidos de las redes sociales y cumplirá las siguientes funciones:

- Publicación de contenido y monitoreo de las redes sociales.
- Gestionar comunidades digitales.
- Responder a los comentarios
- Establecer alianzas con las entidades adscritas al sector para multiplicar la influencia de los mensajes.
- Generar reportes mensuales del comportamiento, interacción de los usuarios y seguidores de las redes sociales del SGC.

10. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- Guía de Atención al ciudadano GU-COM.-GAC-001.
- Formatos asociados (atención telefónica F-COM.-PCI-040, correo institucional F-CLI-SCL-018, atención personalizada F-COM.-PCI-041, Asistentes Reuniones y Jornadas de Apropiación Social del Conocimiento F-COM.-PCI-039)
- Formato DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS a través del buzón de sugerencias CÓDIGO: F-CLI-PQR-001
- Carta de Trato Digno- Listado maestro de registros.

	MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN:3
		CÓDIGO: MO-COM-CMI-001
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Página 43 de 43

11. HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	23-12-2019	Se revisó toda la normatividad y se adoptaron todos los lineamientos de la política de atención al ciudadano como también se incluyó las estrategias que se han implementado en la entidad. Se levantó el ciclo del servicio y se incluyó la norma Técnica 6047 que hace referencia a los lineamientos al trato de la población con discapacidad.
2	XX-08-2020	<ul style="list-style-type: none"> -Se reorganiza la estructura del Manual y se mejora la tabla de contenido -Se revisa la normatividad y se ajustan varias normas. -Se excluye el procedimiento de peticiones quejas y reclamos PR-COM.-PQR-001. -Se incluyen los numerales 7 y 8 - Se incluye la atención de quejas y reclamos por parte de personas en situación de discapacidad, relacionados con discriminación o maltrato