

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

CONTENIDO

1. **INTRODUCCION**2

2. **OBJETIVO**2

3. **ALCANCE**2

4. **CANALES DE SERVICIO**3

5. **ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES**3

6. **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**4

7. **PROTOCOLO DE SERVICIO - ATENCIÓN PRESENCIAL**5

8. **PROTOCOLO DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL**8

9. **PROTOCOLO DE SERVICIO - ATENCIÓN TELEFÓNICA**12

10. **PROTOCOLO DE SERVICIO - ATENCIÓN VIRTUAL**15

11. **ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES**17

12. **Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:**18

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

1. INTRODUCCION

Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio al ciudadano, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. Para dar cumplimiento a esta disposición, las entidades deben asegurar la interacción efectiva entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Conforme a lo anterior, La Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil – Aerocivil adopta el protocolo de servicio al ciudadano para los diferentes canales de atención, con lo cual busca mejorar la relación entre la entidad y los ciudadanos.

La Aerocivil brindará la atención integral de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza en la gestión de la entidad. Es por ello, que los servidores públicos deben estar informados y capacitados para atender las solicitudes y seguir los conductos establecidos para dar trámite a las mismas, aplicando los valores del servicio público: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Así mismo, el protocolo incluye la atención preferencial a la población con discapacidad, asegurando una atención accesible y oportuna.

Este documento es una guía que busca mejorar la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, lo cual contribuye al fortaleciendo de la imagen institucional y la cultura de servicio.

2. OBJETIVO

Disponer de un protocolo de servicio al ciudadano que permita mejorar la interacción con nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de valor, dando a conocer orientaciones generales a todos los servidores públicos para brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano.

3. ALCANCE

El Protocolo de Servicio al Ciudadano está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que trabajan en la Aerocivil, que por sus cargos o funciones interactúan con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

4. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación que la entidad pone a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, a través de los cuales pueden gestionar sus peticiones, trámites o servicios sobre temas de competencia de la Aerocivil.

Los canales de atención son los siguientes:

- Canal presencial: Canal en el cual existe un contacto personalizado en las instalaciones de la Aerocivil entre los servidores públicos y los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.
- Canal virtual: Canal compuesto por el correo institucional, el formulario electrónico para la recepción de PQRD en la página web de la entidad y trámites en línea.
- Canal telefónico: Contacto verbal entre los servidores públicos y los ciudadanos, a través de las líneas telefónicas dispuestas para este fin.

5. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Para asegurar un servicio oportuno y de calidad, se deben tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales de atención:

- a) El servidor público debe tener conocimiento sobre los trámites y servicios de la Aerocivil.
- b) Facilitar el acceso a la información.
- c) Brindar atención oportuna y efectiva.
- d) Prestar un servicio con excelente calidad.
- e) Comunicarse con los ciudadanos de manera respetuosa, con lenguaje claro y sencillo; usando frases cortas.
- f) Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- g) Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, otras.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- h) Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- i) Ser receptivos y mostrar interés en resolver las inquietudes o solicitudes de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.
- j) Ser creativo para brindar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- k) Escuchar y evitar interrumpir al ciudadano mientras habla.
- l) Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para brindar un servicio oportuno y de calidad se debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, estos son, como mínimo, los siguientes:

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin importar las diferencias.
- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

Un buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer o superar las expectativas de quien recibe el servicio, entender sus necesidades, escuchar y dar respuestas oportunas, claras y completas.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

7. PROTOCOLO DE SERVICIO - ATENCIÓN PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los ciudadanos con el Grupo Relación Estado – Ciudadano, con el fin de brindar información u orientación de manera personalizada referente a un trámite o servicio.

Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas. El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

El orden y la pulcritud en el lugar donde se recibe al ciudadano genera una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del entorno. El punto de servicio debe ofrecer espacios agradables, limpios y organizados, donde la ciudadanía, pueda recibir de manera óptima el servicio. Para esto se debe proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, así:

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- a. Antes de iniciar la jornada, revisar que se encuentren disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, entre otros).
- b. Verificar el orden y aseo en el puesto de trabajo.
- c. Evitar el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- d. No disfrutar de momentos de descanso, consumo de alimentos y bebidas en el puesto de atención al ciudadano mientras se atiende a este.
- e. Guardar la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- f. Procurar que la papelería esté ubicada en un lugar poco visible y evitar que esta se vea desbordada.
- g. Revisar el volumen de los aparatos telefónicos (teléfonos fijos y dispositivos móviles). Si en las áreas de servicio hay dispuestos televisores, se debe mantener un volumen adecuado para que no incomode la interacción entre los ciudadanos y los servidores públicos.
- h. Proponer la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.

Contacto inicial

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Saludar diciendo: “Buenos días / Buenas tardes” - “Bienvenido (a)”.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del digiturno o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

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

Durante el servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Es importante darle a entender al ciudadano que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención. Mostrar empatía y comprensión por la situación del ciudadano.
- Evitar interrumpir al ciudadano y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano tenga para decirle. Existen maneras diplomáticas de interrumpir a un ciudadano sin ofenderle, utilice algunas de las siguientes expresiones: “Claro, comprendo totalmente, entonces le decía señor (a)...”

Retiro del puesto de trabajo

- Si debe retirarse de su puesto de trabajo, debe explicarle al ciudadano por qué lo va a hacer e indicarle cuanto tiempo se va a demorar, y comunicar a sus compañeros para que lo releven por un momento, si es necesario.
- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

Finalización del servicio

- Si es preciso, informar al ciudadano, qué sigue en el proceso, preguntar: “¿Puedo ayudarle en algo más?”.
- Entregar un servicio que satisfaga sus necesidades y finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano. Agradecerle por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despedir con una sonrisa y expresar su satisfacción por haberle podido servir: “Fue un placer atenderle” - “Gracias por venir, que tenga un buen día”.

8. PROTOCOLO DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condiciones de discapacidad y personas de talla baja.

Atención a Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo Relación Estado – Ciudadano debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que tengan que esperar.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

Atención a Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Atención a Grupos étnicos minoritarios

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarle los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

Atención a personas de talla baja

- Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

Atención a Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- 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: “¿Desea recibir ayuda? - ¿Cómo desea que le colabore?”
- Cuando la persona 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.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Mantener informado al ciudadano sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- 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, indicarle con claridad que se le está entregando.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- 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.
- Mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma, preguntando previamente si requiere esa ayuda.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado “10 pasos para comunicarse en lenguaje claro”, elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP:

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará 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, otras. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse 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 con discapacidad visual antes de dejarla sola

Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor del Grupo Relación Estado -Ciudadano, debe facilitarle al ciudadano un equipo de cómputo, de tal

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

manera que él pueda conectarse con el Centro de Relevo, a fin de lograr una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el servidor.

El centro de relevo es una herramienta gratuita que permite la comunicación en doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea.

Pueden acceder al Centro de Relevo a través del siguiente enlace:
<https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

Para la **atención a personas con sorda ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

La **atención a personas con discapacidad física o motora** no debe implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

A las personas con **discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

9. PROTOCOLO DE SERVICIO - ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por medio de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las líneas telefónicas.

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- 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.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Durante la llamada

- Mantener el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros.
- Utilizar una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repetir si es necesario.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, ya que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Mantener la postura corporal relajada y una actitud natural, hay que recordar que su comportamiento es proyectado a través de su voz. El volumen de la voz debe ser mediano.
- Hacer empatía con el ciudadano, preguntar el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire personalizado a la atención.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera e indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informar, que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar a que el ciudadano conteste a su solicitud.
- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la Aerocivil así lo permitan.
- Si el ciudadano aceptó la devolución de la llamada, solicitar número telefónico y devolver la llamada.
- En caso de que el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explicar cómo va su gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- Transferir solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explicar al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el servicio en ese nivel de atención y deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida. Indicar a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero

10. PROTOCOLO DE SERVICIO - ATENCIÓN VIRTUAL

Canal compuesto por el correo institucional, el formulario electrónico para la recepción de PQRD en la página web de la entidad y trámites en línea.

Atención por Correo electrónico:

Recomendaciones generales

- La administración del correo electrónico institucional está a cargo del Grupo Relación Estado – Ciudadano.
- El correo de servicio al ciudadano funciona las 24 horas del día, pero la radicación de los requerimientos se realiza dentro de los días y horas hábiles de atención (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.).
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Aerocivil.
- Cumplir con lo establecido en la Aerocivil referente al uso de plantillas y firmas.
- Todos los correos electrónicos enviados por los ciudadanos a las bandejas de los servidores públicos deben ser radicados en el sistema de Gestión Documental, con el fin de llevar el seguimiento y control.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas en un texto escrito equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, otros.

Desarrollo del servicio

- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- Empezar la comunicación con una frase como:
 - *“según su solicitud de fecha..., relacionada con ...”* o *“en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con ...”*.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Identificar la necesidad, dando respuesta a la solicitud del ciudadano.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas.
- No se debe tutear al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

Finalización del servicio

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- Despedida: brindar los datos donde la persona se pueda contactar para próximas oportunidades, manejar un tipo de letra estándar y en concordancia con la imagen institucional de la Aerocivil.

Atención por Página web

- En la página web de la Aerocivil los ciudadanos pueden realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingresando por <http://www.aerocivil.gov.co>, en la opción Atención al Ciudadano, ingresar al icono: “Atención de PQRD” y diligenciar el formulario.

11. ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Frente a una persona irascible, se debe conservar siempre la calma, debe prevalecer la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano. No pierda el control de la situación, si siente que este le agrade evite discutir con él.
- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no interrumpir.
- Evitar pedir al ciudadano que se calme.
- Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hacer saber al ciudadano que lo escucha con atención.
- Enfocar al ciudadano en el problema, evitar tomar la situación como algo personal y empezar a solucionar el problema.
- Obtener de su interlocutor toda la información que necesite.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Clave: APOY-7.0-08-001	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

12. Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua: Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Relación Estado - Ciudadano, quien se encargará de su radicación a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad.
4. El Grupo de Relación Estado - Ciudadano Institucional iniciará los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.