

# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN



## CONTENIDO

1.	ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN	3
2.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	3
1.	Recomendaciones generales	4
2.	Roles de los colaboradores durante la atención al ciudadano	5
3.	Fases para la atención presencial	6
3	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	8
	Recomendaciones generales	9
	Roles de los colaboradores durante la atención al ciudadano	9
	Fases para la atención telefónica	11
3.1.1	Línea única de atención 195	11
3.1.2	Atención telefónica en oficinas	12
4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	14
	Recomendaciones generales	14
4.1.1	Ventanilla única virtual	15
4.1.2	Chatbot - ALBA	15
4.1.3	Redes sociales	16
3.	GUÍAS PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y ADULTOS MAYORES	16

## 1. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los protocolos sirven como una guía que se debe tener en cuenta para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, teniendo en cuenta los atributos del buen servicio en todos los canales de atención dispuestos por la Entidad. Se debe tener en cuenta que, para cualquier caso, si un ciudadano desea radicar una petición, se debe proceder según lo estipulado en el reglamento de PQRSD y la normatividad vigente.

### Orientaciones para la atención de ciudadanos inconformes - (todos los canales)

El servicio a la ciudadanía exige que, en muchas oportunidades, los servidores(as) deban tratar con ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos. Para lograrlo, a continuación, describimos unos consejos:

- Deje que el ciudadano(a) se desahogue y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome la cosa como algo personal; el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: *¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?*
- Presente al ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del ciudadano(a) toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano(a).
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución (apóyese en el coordinador de su sede).
- Si puede, contacte posteriormente al ciudadano(a) para medir su grado de satisfacción con la solución (apóyese en el coordinador de su sede).
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Si el malestar del ciudadano(a) esa originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida y el beneficio que la Ciudad, como un todo, obtendrá de ello.

## 2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores (funcionarios o contratistas) que tengan **contacto presencial** con los ciudadanos para la prestación de un servicio. Los

lineamientos descritos a continuación son esenciales, ya que son la primera impresión que tendrá la ciudadanía.



## 2.1. Recomendaciones generales

### La preparación previa es fundamental

- Llegue a su punto de atención antes de la apertura a público, verifique que cuente con todas las herramientas antes de iniciar la atención para no afectar el tiempo de espera del ciudadano, a fin de evitar levantarse del puesto de trabajo mientras se atiende a los ciudadanos.
- Cumpla el horario de atención a público dispuesto por la administración, se debe respetar el tiempo invertido por el ciudadano para acceder al servicio.
- Tenga especial cuidado con la presentación personal, evite no usar prendas deportivas al vestir como sudaderas, escotes llamativos, pantalones/faldas cortos o prendas con efecto desgastado/rotos. Se recomienda usar prendas con los logos e imagen institucional o vestuario formal, según el caso y preferencia.

### Escuchar y comunicar son la prioridad

- Mantenga un tono de voz apropiado, sin elevarlo o manejar uno muy bajo.
- Dirijase con respeto y buena actitud a todos los grupos de ciudadanos, la presentación y la postura adecuada con el fin de ser cálido y cordial con el ciudadano.
- Mantenga contacto visual con el ciudadano cuando este exponga sus necesidades, esto permite generar un ambiente de atención y de importancia al servicio prestado.
- Evite realizar gestos caporales o faciales, movimientos repetitivos de manos y pies puede interpretarse como desinterés o impaciencia. Se recomienda asentir con la cabeza de manera permanente para que el ciudadano sienta que se entiende su mensaje y que está atento a la solicitud.
- Dirijase siempre de manera respetuosa al ciudadano, no tutee, no use apelativos según su edad, condición o género. Por ejemplo: “Abuelito”, “mamita”, “viejo”, “amigo”, “Llave”; etc.

### El entorno es importante

Para el ciudadano la apariencia y entorno de la atención tiene un impacto inmediato en la percepción de la calidad del servicio. Un puesto de trabajo limpio, ordenado, bien

**MM-RC-AC-I-001**

presentado, sin elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de organización, no solo atribuible al colaborador; sino a las sedes de atención al ciudadano en general. Para lo cual se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo, se debe tener a la mano los elementos de trabajo necesarios para prestar el servicio. En el modulo/ventanilla sólo deben estar los elementos necesarios para desarrollar la atención a público, evite saturarlo con objetos personales y elementos que no se requieran. La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas o estantes destinados para tal fin.
- Retire del modulo/ventanilla de atención cualquier elemento como: radios, parlantes, revistas, fotos, adornos, decoraciones y juegos, celulares, entre otros gadget o dispositivos electrónicos de uso personal.
- Absténganse de usar su teléfono celular en el horario de atención a público, sólo está permitido en casos excepcionales y fuera del modulo/ventanilla de atención. En ningún caso se deben atender llamadas personales mientras se atiende al ciudadano.
- Guarde en sitios que no sean visibles al ciudadano los elementos personales, carteras, morrales. Evite saturar el puesto de trabajo con elementos como fotos personales, afiches, letreros, imágenes, etc.
- Los documentos deben ser archivados diariamente o lo antes posible, cuando se disponga de un archivo de gestión.
- Absténgase de realizar actividades diferentes a la atención a público mientras se encuentre en las ventanillas o durante el horario de atención.

**2.2. Roles de los colaboradores durante la atención al ciudadano**

Cada participante tiene un papel fundamental que permitirá brindar una atención integral a todos los ciudadanos que visitan las diferentes sedes de la Alcaldía de Barranquilla.

ROL	ACTIVIDADES
Personal de seguridad	Cumplir con los estándares de seguridad enmarcados en la entidad.
Orientador de sala	Orientar a los ciudadanos con respecto a donde vayan a ser atendidos.
Orientador de citas/turnos	Validar las citas, asesorar con respecto a la cita o turno que debe solicitar y finalmente asignar el turno.
Asesor de ventanilla	Apoya en todo el tema de información acerca de los tramites a realizar.
Coordinador de Sala	Velar porque se cumplan todos los protocolos de atención y garantizar la satisfacción del ciudadano que llegue a la entidad.

### 2.3. Fases para la atención presencial

A continuación, se describen las fases en que se desarrolla la atención presencial al ciudadano:

#### Fase I. Contacto Inicial

El primer contacto es fundamental, anticípese al saludo del ciudadano con un tono de voz adecuado y contacto visual directo. Sonría y salude de manera formal, identifíquese con su nombre completo y solicite el nombre del ciudadano para llevar una atención personalizada e inicie la atención consultando la solicitud o el trámite requerido.

Se debe saludar de manera breve para atender a los ciudadanos de la siguiente forma:

*Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es (nombre del colaborador), ¿a quien tengo el gusto de atender?*

Después de la respuesta del ciudadano, continúe así:

*Bienvenido a la Alcaldía de Barranquilla Sr./Sra. (nombre del ciudadano); ¿En qué puedo servirle?*

Puede alternar también con:

*Buenos días/Buenas tardes, Bienvenido a la Alcaldía de Barranquilla, mi nombre es (nombre del colaborador) ¿a quien tengo el gusto de atender?*

Después de la respuesta del ciudadano, continúe así:

*Sr./Sra. (nombre del ciudadano); ¿En qué puedo servirle?*

#### Fase II. Desarrollo de la atención

Mantenga una actitud de escucha activa, permita al ciudadano hablar primero y genere un ambiente de confianza respetuosa, sea paciente y no interrumpa al ciudadano. Utilice un lenguaje sencillo y que sea fácil de comprender.

Para el desarrollo de la atención se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente la solicitud o trámite que desea realizar el ciudadano.
- En caso de requerir más información del ciudadano, solicítelo de forma respetuosa y siempre por su nombre para procurarle mayor atención.
- Direcione o indique, cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite solicitado.
- Mantenga informado al ciudadano en cada paso de la atención para que el siga el proceso y se sienta atendido en todo momento.
- Si en alguna fase de la atención debe solicitar al ciudadano datos personales, debe recordarle la política de tratamiento de datos personales antes de continuar con el procedimiento. Lo cual puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.barranquilla.gov.co/politica-de-privacidad>

A continuación, se relacionan algunas situaciones que se pueden presentar durante la atención:

1. Retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:

**MM-RC-AC-I-001**

- Antes de retirarse, explíquelo por qué debe hacerle, y dele el tiempo aproximado que tardará la consulta.
  - Al regresar al puesto debe decirle al ciudadano: “**Gracias por esperar**” y continúe con la atención.
2. La solicitud debe ser atendida por otra ventanilla/dependencia/sala de atención:
- Explíquelo por qué debe remitirlo(a) a otro punto de atención.
  - Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar dónde está ubicado, así como el nombre del funcionario o el área encargada.
  - Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sala de atención, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar, si requiere agendamiento se debe orientar al ciudadano mediante la línea 195 o el chatbot de ALBA.
3. La solicitud del ciudadano no puede ser atendida de forma inmediata y el trámite requiere tiempo o procedimientos adicionales, se debe:
- Explíquelo la razón de la demora, pasos adicionales y como puede consultar el estado del trámite (en caso de ser posible)
  - Informe la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

**Fase III. Despedida**

Una vez finalizado el trámite/servicio, confirme con el ciudadano si la información del trámite/servicio está clara y retroaliméntelo sobre los pasos siguientes, en caso de quedar alguna tarea pendiente. **Siempre indique al ciudadano que puede calificar el servicio recibido, mediante la aplicación de una encuesta corta que puede diligenciar en el momento o más tarde desde su casa.**

Al terminar despídase del ciudadano de la siguiente forma:

*Sr./Sra. (nombre del ciudadano); ¿Hay algo más en que le pueda servir?*

Después de la respuesta del ciudadano, de las indicaciones correspondientes y continúe así:

*Ha sido un gusto atenderlo, Gracias por acercarse a la Alcaldía de Barranquilla.*

*Recuerde que cualquier solicitud adicional puede volver a contactarnos.*

*Lo invito a que diligencie una encuesta corta para que califique la calidad del servicio recibido el día de hoy, ¡Muchas gracias por su retroalimentación!*

Señale el hablador disponible en la ventanilla con el Código QR que lo lleva desde el celular a la encuesta web.

Puede alternar también con:

*Sr./Sra. (nombre del ciudadano); ¿Hay algo más en que le pueda servir?*

Después de la respuesta del ciudadano, de las indicaciones correspondientes y continúe así:

*Tenga un(a) feliz día/tarde, Gracias por acercarse a la Alcaldía de Barranquilla.*

*Recuerde que cualquier solicitud adicional puede volver a contactarnos.*

*Lo invito a que diligencie una encuesta corta para que califique la calidad del servicio recibido el día de hoy, ¡Muchas gracias por su retroalimentación!*

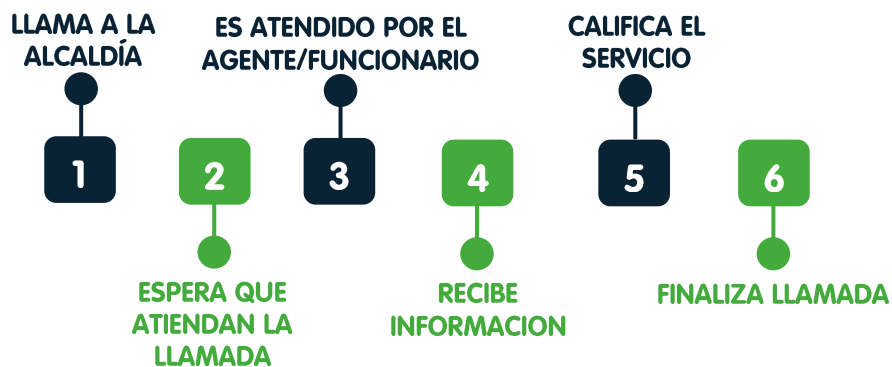
Señale el hablador disponible en la ventanilla con el Código QR que lo lleva desde el celular a la encuesta web.

Invite al ciudadano a que vuelva a contactar al Distrito de Barranquilla cuando lo necesite mediante los demás canales oficiales de atención dispuestos por la Alcaldía en el Manual de Atención al Ciudadano.

### 3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores (funcionarios o contratistas) que tengan **contacto telefónico** con los ciudadanos para la prestación de un servicio.

Los lineamientos descritos a continuación son esenciales, ya que el sentido del oído humano se intensifica mediante este canal, por lo cual la imagen que se da al ciudadano dependerá en gran medida del tono que se use y el lenguaje que se emplea durante la atención.





### 3.1. Recomendaciones generales

#### Los primeros minutos son fundamentales

- Atienda la llamada de manera respetuosa y amable, las alteraciones de la voz son más perceptibles mediante llamada telefónica.
- Diríjase siempre de manera respetuosa al ciudadano, no tutee, no use apelativos según su edad, condición o género. Por ejemplo: “Abuelito”, “mamita”, “viejo”, “amigo”, “Llave”; etc.
- Si el volumen de la conversación del ciudadano es muy bajo, solicite que repita el mensaje y que eleve el tono de la voz.
- Cuando el ciudadano hable, use expresiones de afirmación para hacerle notar que le esta escuchando.

#### El tono y velocidad son la prioridad

- Sostenga un tono de voz adecuado (vivaz y enérgico), se debe hacer sentir al ciudadano que lo está escuchando y atento a la solicitud.
- Mantenga una pronunciación clara y nítida, recuerde que cuando el canal es telefónico se debe llevar una velocidad de conversación menor a la habitual de un canal presencial.
- Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.
- Al momento de dar información refleje seguridad y manejo de los temas.

#### La atención a los detalles es importante

- Si no se cuenta con diadema o audífonos, sostenga el teléfono con la mano contraria a la que se usa para que pueda tomar nota con facilidad consultar información en su computador.
- Lleve un registro o toma nota de lo que el ciudadano está manifestando para recordar los puntos importantes y el objeto de la solicitud.
- Absténgase de sacar conclusiones precipitadas, permita que el ciudadano termine de explicar. Pregunte cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente o requiera más información.
- Reformule los hechos importantes para confirmar que el mensaje ha sido entendido con claridad y proceda a entregar una retroalimentación.

### 3.2. Roles de los colaboradores durante la atención al ciudadano

Cada participante tiene un papel fundamental que permitirá brindar una atención integral a todos los ciudadanos que se comunican mediante el canal telefónico de la Alcaldía de Barranquilla.

ROL	ACTIVIDADES
<p>Agente Contact Center</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención telefónica informativa al ciudadano sobre trámites y servicios.</li> <li>• Asesoría telefónica uso de herramientas tecnológicas o página web.</li> <li>• Creación de citas de atención presencial.</li> <li>• Gestión outbound para llamadas caídas.</li> <li>• Gestión outbound para campañas con llamadas directas.</li> <li>• Gestión outbound de los casos pendientes.</li> </ul>
<p>Coordinador de Agentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo en sitio de la demanda de llamadas.</li> <li>• Reporte a la alcaldía de comportamiento de la línea durante todo el día.</li> <li>• Envío semanal y mensual de informes de la línea.</li> <li>• Recepción y socialización con los agentes, de la información actualizada de los diferentes tramites, servicios y campañas de la alcaldía.</li> <li>• Envío de reporte de incidencias en la línea.</li> </ul>
<p>Líder línea 195 Alcaldía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace con el proveedor por parte de la alcaldía para gestionar la toma de decisiones, mejoras y actividades relacionadas con la línea telefónica.</li> <li>• Adecuación de los textos de alba a IVR de la línea 195.</li> <li>• Envío formal de la información actualizada de tramites, servicios y campañas de la alcaldía al coordinador de agentes.</li> <li>• Recepción de casos sin resolver, a través de la plataforma de tickets del proveedor, para su respectiva resolución con la dependencia u oficina pertinente y posterior envío de la información al coordinador de agentes para la gestión outbound de la misma.</li> <li>• Gestión de capacitaciones para agentes.</li> <li>• Capacitación sobre características y uso de la línea telefónica, dirigida a funcionarios de la alcaldía.</li> <li>• Revisión de los diferentes informes del comportamiento de la línea.</li> </ul>
<p>Enlaces dependencias para escalamientos de la línea 195</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de información actualizada de los diferentes tramites, servicios y campañas de cada dependencia.</li> <li>• Apoyo en la resolución de casos no resueltos para responder posteriormente al ciudadano su inquietud.</li> </ul>
<p>Funcionarios alcaldía con líneas telefónicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración informativa de las campañas manejadas en las otras líneas para poder realizar un acompañamiento adecuado al ciudadano.</li> </ul>

### 3.3. Fases para la atención telefónica

#### Línea única de atención 195

A continuación, se describen las fases en que se desarrolla la atención telefónica al ciudadano:

#### Fase I. Contacto Inicial - Guion de Bienvenida

*"Buenos (días/tardes/noches) mi nombre es (nombre del agente telefónico).*

*¿Con quién tengo el gusto de hablar?*

*¿Me está llamando desde la ciudad de Barranquilla?*

*¿En qué le puedo colaborar?*

#### Fase I. Guion de Bienvenida - inglés

*"Good morning/afternoon/evening. You are communicating with the Barranquilla City Hall. My name is XXXX. Who am I speaking with?"*

*How can I help you?"*

#### Fase II. Desarrollo de la atención

Al momento de iniciar la conversación, se realiza la *tipificación* de ésta a través de preguntas específicas sobre el motivo de la llamada, las cuales se encuentran especificadas en el sistema Wolkvox y CRM del proveedor y a medida que el ciudadano va contestando cada una, el agente va consignando en simultaneo la información; durante esta consulta guiada; el agente identifica el perfil o motivo específico de consulta y asesora informativamente al ciudadano. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

**Tipificación:** se ingresan los datos de contacto dependiendo de la consulta, si el usuario pertenece a Barranquilla. Si el usuario hace una consulta que tiene que ver con servicios prestados para otro municipio, se direcciona a que contacte a las entidades de ese municipio y no es necesario ingresar su información en la base de datos.

**Información:** los agentes deben brindar información consultada en su Guía de Agentes, la cual es un aplicativo del proveedor en donde sale consignado al estilo wiki, toda la información compartida y confirmada por la Líder de la línea 195 de la Alcaldía. En adición, cualquier novedad de información, cómo actualizaciones de última hora en las diferentes campañas o trámites podrán ser igualmente consultadas y verificadas a través de los canales oficiales de comunicación de la alcaldía:

Página web: <http://www.barranquilla.gov.co>

Facebook: @alcaldiabquilla

Twitter: @alcaldiabquilla

Instagram: @alcaldiabarranquilla.

**MM-RC-AC-I-001**

**Escalamiento:** Este recurso lo ejecutarán los agentes en dos situaciones específicas:

1. **cuando no cuente con la información necesaria para resolver la consulta del ciudadano:** ya sea porque el caso en cuestión tiene especificaciones que deben ser consultadas por la oficina pertinente a dicho trámite o servicio o porque no se cuente con la información requerida por el ciudadano.
2. **cuando el ciudadano solicite un servicio de alguna campaña específica de la Alcaldía.** Para este tipo de acción la campaña debe estar previamente organizada con la secretaría u oficina responsable para saber que datos del ciudadano deben remitirse a través de la línea condiciones que se deben tener en cuenta.

En ambos casos, el escalamiento se realizará a través del aplicativo de tickets del proveedor con un consecutivo de las mismas. y los tickets serán recibidos y gestionados por la líder de la línea 195 de la alcaldía con cada secretaría u oficina pertinente. Una vez gestionada la información, a través de la misma plataforma se envía la información requerida y el agente que recibe realiza gestión outbound con el ciudadano para brindarle la información.

**Fase III. Despedida - Guion español**

Luego de que el agente le brinde toda la información, debe preguntarle al ciudadano: *¿algo más en lo que pueda ayudarle?*, si la respuesta del ciudadano es que no requiere mayor información, se prosigue con lo siguiente:

Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.

*Muchas gracias por comunicarse con la línea única de atención 195 de la Alcaldía de Barranquilla. Le transfiero a una breve encuesta para que califique la atención.*

**Fase III. Despedida - Guion inglés**

*Thank you very much for calling the 195 Service Line from Barranquilla City Hall. I will now transfer you to a short survey to rate our service. Have a good day/night.*

**Atención telefónica en oficinas**

El Distrito ha dispuesto como línea única de atención telefónica a la Línea 195, no obstante, existen otras líneas de alto impacto a las cuales los ciudadanos pueden reportar casos especiales diferentes a los propósitos para los cuales la línea única de atención fue creada. Para estos casos especiales, y para aquellas dependencias que, por su función principal, atienden un público segmentado. A continuación, se relacionan algunas recomendaciones generales.

### Fase I. Contacto Inicial

En el contacto inicial lo más importante es el saludo, por lo cual el saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad institucional al servicio. El saludo se compone básicamente de dos partes:

**Saludo:** *Buenos días/tardes/noches.*

**Localización:** *Alcaldía de Barranquilla, Secretaría/Gerencia/Oficina, le habla (identificación del servidor que recibe la llamada).*

**Atención:** *¿En qué le puedo servir? (nuestra esencia es servir)*

**Personalización:** *¿con quién tengo el gusto de hablar?*

### Fase II. Desarrollo de la atención

El colaborador (planta o contratista), después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, debe:

- Solicite el nombre del ciudadano con el que se está comunicando para mantener una conversación personalizada.
- Mantenga posición de escucha activa y ponerse en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se comprende lo que siente, además, que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención.
- Formule preguntas de profundidad es una estrategia comunicativa que permite fortalecer la interacción y obtener del ciudadano más información, con el fin de prestarle un mejor servicio. A continuación, se presentan algunas indicaciones:

**Preguntas abiertas:** Contribuyen a desarrollar información, por parte de la ciudadanía, con mayor profundidad.

**Preguntas cerradas:** inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto.

**Preguntas alternativas:** permiten al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles; ayudan a tomar decisiones.

Si por alguna razón no logró resolver la solicitud del ciudadano, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones antes de remitirlo a la Línea 195:

- Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Informe al ciudadano por qué lo va a remitir a la línea 195.
- Indique al ciudadano como debe hacer el marcado a la línea desde un número fijo o celular.

### Fase III. Despedida

Es la última impresión que se llevará el ciudadano de usted y del Distrito, por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del ciudadano (siempre y cuando sea posible)
- Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- Antes de finalizar la llamada pregunte *¿Hay algo más, en que le pueda servir?*
- Agradezca al ciudadano por su tiempo.
- Invite al ciudadano a que vuelva a contactar al Distrito de Barranquilla cuando lo necesite y recuerde los canales oficiales de atención a público.

### 4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores (funcionarios o contratistas) que tengan **contacto virtual** con los ciudadanos para la prestación de un servicio.

Los canales de atención virtual son aquellos que articulan tecnologías de información y comunicaciones para facilitar la atención con el ciudadano y se caracterizan porque no existe una comunicación en tiempo real con un agente personal y hace uso de las tecnologías para poder retroalimentar las solicitudes de los ciudadanos.

Para estos canales de atención, el lenguaje implementado debe ser claro y concreto, ya que la atención que recibirá el ciudadano será escrita y a través de un medio tecnológico, por lo cual, la imagen y nivel de satisfacción frente al servicio recibido dependerá de la calidad, completitud y oportunidad de la respuesta que se suministre.



*\*La interacción depende del canal con el cual esta interactuando el ciudadano, de las condiciones y horarios de disponibilidad del mismo.*

### Recomendaciones generales

#### El lenguaje debe ser claro, consistente y concreto

- Conserve en todas comunicaciones y respuestas la identidad e imagen institucional de la Alcaldía de Barranquilla.

**MM-RC-AC-I-001**

- Tenga presente que estos canales de comunicación están dirigidos a todos los ciudadanos, los cuales no están familiarizados con la terminología técnica especializada, por ello, el lenguaje debe ser sencillo y concreto.
- Redacte los contenidos de las comunicaciones con un estilo “Tipo Oración” (mayúsculas y minúsculas) evitando el uso de mayúscula sostenida, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión por parte del ciudadano.
- Revise siempre la puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información, evite contenidos densos difíciles de comprender y propenda por respuestas claras, consistentes y concretas.
- Mantenga las normas de la lengua castellana y emplee redacción en tercera persona e infinitivo, evite utilizar siglas o abreviaturas.
- Utilice una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan la lectura e interpretación adecuada por parte del ciudadano. Estas especificaciones se encuentran consignadas en el manual de identidad de la Alcaldía de Barranquilla.
- Antes de remitir comunicados valide el contenido y verifique que la respuesta esta actualizada. Si remite a otros canales de atención confirme que estos sean los oficiales de la Alcaldía Distrital.

**4.1. Ventanilla única virtual**

La Alcaldía Distrital ha dispuesto la ventanilla única virtual: <https://gestdoc.barranquilla.gov.co/RadicacionSolicitudes/> como el canal virtual en el que los ciudadanos pueden realizar consultas, radicar solicitudes, PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) o adelantar trámites algunos trámites. La administración de la ventanilla única virtual se encuentra a cargo de la Oficina de Gestión Documental de la Secretaría General del Distrito, y se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo la gestión de las radicaciones es en días hábiles desde las 7:00 a.m. y las 5:00 p.m. Todas las comunicaciones que lleguen por fuera de este horario serán tratadas al día hábil siguiente.

La ventanilla también permite realizar seguimiento a las solicitudes mediante radicado y contraseña, permitiendo conocer el estado y las respuestas de las solicitudes realizadas.

Las respuestas a todas las solicitudes de ciudadanos remitas mediante la ventanilla única virtual serán tratadas conforme a lo dispuesto en el **procedimiento interno de PQRSD** de la entidad.

Tenga en cuenta las recomendaciones generales del presente protocolo para poder brindar una respuesta clara y completa.

**4.2. Chatbot - ALBA**

La atención a través del Chatbot, se realiza a través de menús estructurados, los cuales canalizan y van brindando respuesta a las diferentes consultas sobre trámites y servicios de la Alcaldía de Barranquilla; estos menús y sus respectivas respuestas son elaborados en conjunto por las diferentes dependencias de la Alcaldía y la Secretaría de

**MM-RC-AC-I-001**

Comunicaciones del Distrito en conjunto con la Gerencia de las Tic; quienes son los encargados de modificar, incluir y actualizar dicha información.

### 4.3. Redes sociales

Las consultas recibidas a través de los mensajes directos de las redes sociales oficiales de la institución serán respondidas, de acuerdo con la configuración vigente desde el Chatbot-ALBA o por el equipo de trabajo a cargo del líder digital de la Alcaldía de Barranquilla. Según sea el caso, se identificará el tipo de consulta específica y se responderá siguiendo la guía de atención para redes sociales o el menú preestablecido en el Chatbot. Cualquier petición que un ciudadano canalice a través de estos canales deberán ser tratados conforme a las disposiciones vigentes **procedimiento interno de PQRSD**.

## 5. GUÍAS PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y ADULTOS MAYORES

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 con discapacidad. Las siguientes recomendaciones son tomadas de Entidades del Orden Nacional y Organizaciones especializadas en la materia.

### GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN

No tratar a las personas adultas si fueran niños, evitando hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

- Mire 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 la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No adivine 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.
- Verifique siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

A continuación, se presenta la forma correcta de referirse a las personas con atención prioritaria<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la Justicia elaborada por la Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas - Ministerio de Justicia y del Derecho - Minsalud – enero 27 de 2016.



EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Abuelito, abuelita, viejito	Señor o Señora
Niño, niña, muchachito, muchachita, chino	Joven
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con Discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con Discapacidad congénita
Enano	Persona de Talla baja
El ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
El sordo; el sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva.
Sordo - ciego	Sordociego.
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Ciudadano - usuario de silla de ruedas.
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o Cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico; psiquiátrico; loco	Persona con esquizofrenia

Se debe prestar un servicio ágil, oportuno y priorizando a los ciudadanos que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, niños y niñas, desde el punto de vista legal<sup>2</sup>, desde el nacimiento hasta los 18 años; adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos (as) mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera.

Teniendo en cuenta que el grupo poblacional descrito en el párrafo anterior requiere una atención preferencial, las pautas relacionadas en el protocolo van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquiera que sea su cargo (guarda de seguridad, orientador, coordinador, colaborador de ventanilla).

- Si hay filas para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarlos en los asientos o espacios destinados para ellos en la sala de espera.

<sup>2</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 1, consultado en la página web [http://www.unicef.org/mexico/spanish/mx\\_resources\\_textocdn.pdf](http://www.unicef.org/mexico/spanish/mx_resources_textocdn.pdf)

**MM-RC-AC-I-001**

- Establecer el tipo de tratamiento, para otorgarle a la persona según su estado particular el servicio solicitado.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Si existe una ventanilla de atención preferencial para esta población, se atenderán en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación particular física y sensorial en cada uno.

**RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

A continuación, encontrará una descripción sobre las diferentes condiciones de discapacidad que pueden presentar las personas, según lo establecido en la normatividad nacional y en concordancia con lo estipulado en la Ley 1145 de 2007; sobre los representantes de la sociedad civil ante los comités, se recomienda utilizar las siguientes categorías de discapacidad.

**Discapacidad física:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma

permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad para caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras.<sup>3</sup>

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 1º y 2º de la Ley 1275 de 2009, en esta categoría de discapacidad también se incluye a las personas con enanismo.

**Atención a 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.
- Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.

---

<sup>3</sup> Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

**MM-RC-AC-I-001**

- Apreciar a las personas como ciudadanos(as), con los mismos derechos y deberes que los demás ciudadanos.
- Tener en cuenta que son aptas para todo tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- Actuar con respeto y sin posturas paternas.

**Atención a personas de talla baja**

- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

**Discapacidad auditiva:** Con base en el artículo 1º de la Ley 982 de 2005, en esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. Como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia. Las personas con hipoacusia son aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva<sup>4</sup>.

Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas o guías intérpretes, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

**Trato adecuado a personas con limitación auditiva<sup>5</sup>**

- Usted no debe sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda;
- Usted debe mantener el contacto visual cuando se esté comunicando con una persona sorda.
- Usted se comunicará todo el tiempo (por sus medios o a través de un intérprete, en el sistema de comunicación que use la persona sorda, sea éste lengua señas o castellano oral).

<sup>4</sup> Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

<sup>5</sup> Basado en el documento Las Personas Sordas - Reglas a tener en cuenta en la relación con las personas sordas ([http://www.fenascol.org.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=33&limitstart=3](http://www.fenascol.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=33&limitstart=3))

**MM-RC-AC-I-001**

- Usted no actuará como el instructor de lengua de señas de la persona sorda.
- Usted no actuará como el profesor de gramática del castellano de la persona sorda.
- Usted no actuará como el terapeuta de lenguaje de la persona sorda.
- Usted no debe ser el comediante de la persona sorda, ni decir chistes ni juegos de palabras pertenecientes a la cultura del oyente.
- Usted no actuará como el papá o la mamá de la persona sorda.
- Usted verá a las personas sordas como miembros de una comunidad lingüística minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- Usted verá a las personas sordas como ciudadanos colombianos con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas.
- Usted tendrá en cuenta que las personas sordas son capaces de hacer toda clase de cosas en las que no necesiten el sentido de la audición.

En caso de atender a un ciudadano con esta limitación y requerirse de apoyo especializados se puede canalizar la atención mediante la [Línea Única 195 LCS](#) desde un cubículo de atención o con el apoyo del coordinador de la sala. Puede acceder a la plataforma mediante el siguiente enlace: <https://www.barranquilla.gov.co/alba/195lsc>

**Discapacidad visual:** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos<sup>6</sup>. Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

**Trato adecuado a personas con limitación visual<sup>7</sup>**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

<sup>6</sup> Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011.

<sup>7</sup> Tomado de la página de Centro de Formación Socialista Profesional para Personas con Discapacidad (Cefspodisc) <http://cefsprodisc.blogspot.com/2009/01/consejos-para-atender-las-personas-con.html>

**MM-RC-AC-I-001**

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Identificarse de inmediato para que sepa con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- Avise cuando se retire o regrese.
- Permita que se tome de su brazo tres dedos por encima de su codo para conducirlo.
- Advierta los desniveles de las escaleras, aceras, pisos y otros.
- No dejar puertas entreabiertas.
- Indicar el cambio de lugar de los objetos donde se desenvuelve.
- Al ofrecerle asiento coloque la mano de la persona invidente sobre el espaldar para que se pueda sentar solo.
- Nunca diga: allí. Diga a la derecha, izquierda, arriba, abajo, adelante o atrás.
- Si pide que le leamos algún documento, será mejor hacerlo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes por nuestra cuenta o comentarios al respecto.

**Sordoceguera:** Con base en el artículo 1º de la Ley 982 de 2005, la sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

**Atención a personas con sordoceguera:**

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

**Discapacidad intelectual:** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación

**MM-RC-AC-I-001**

social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad<sup>8</sup>. Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

**Atención a personas con discapacidad intelectual**

- 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.

**Discapacidad mental:** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades.

**Atención a personas con discapacidad mental**

- 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.

**Discapacidad múltiple:** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> American Psychiatric Association, 2014.

<sup>9</sup> Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011

### 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 y grupos étnicos minoritarios.

#### Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

**Personas en condición de vulnerabilidad:** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. 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. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

**Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- 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', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

**Grupos étnicos minoritarios:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- 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.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.