**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**APC-COLOMBIA**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN………………………………………………….……………………3

2. OBJETIVO ……………………………………………………….…….…………….…3

3. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ……………………………………4

4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO…………………….6

5. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN ATENCIÓN……………………………..………9

5.1. CANAL PRESENCIAL……………………………...…………………………..…..10

5.2. CANAL VIRTUAL………………………………………………….……………......20

5.3. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA…………………………………………...24

5.4. CANAL DE CORRESPONDENCIA……………………………………………….27

6. GLOSARIO…………………………………………………………………………….28

7. BIBLIOGRAFÍA………………………………………………………………………..30

8. CONTROL DE CAMBIOS…………………………………………………………….30

**1. INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, con el propósito de facilitar a los ciudadanos la información de la Entidad sobre los mecanismos y escenarios de participación promovidos como herramienta de conocimiento y de opinión frente al manejo de los recursos públicos y en general frente a las decisiones de la administración pública, ha desarrollado el presente documento que pretende simplificar la participación de la ciudadanía en los asuntos que competen a la entidad.

En el marco de la política de Buen Gobierno, que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y el Estado está al servicio de sus necesidades y requerimientos, como consecuencia directa del mandato constitucional.

Bajo esta premisa, las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos con el fin de garantizar la excelencia en el servicio. [[1]](#footnote-1)

En el presente documento se explica de forma detallada, la manera cómo promoverá no sólo la participación del ciudadano haciendo uso de diferentes canales, mecanismos y tiempos establecidos, sino, la priorización del ciudadano como objetivo principal en el desarrollo del objeto para el cual fue creado APC-Colombia.

**2. OBJETIVO**

La estrategia de servicio al ciudadano, tiene como objetivo ser una guía para todos los colaboradores de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia para la atención de los canales presencial, telefónico y virtual brindando lineamientos, para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información y atención de los usuarios y así mejorar la manera de interactuar con ellos y establecer una relación de confianza con APC-Colombia.

Esto permitirá ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, así como atender al ciudadano con oportunidad, eficiencia y eficacia.

**3. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA**

De acuerdo con la Carta de trato digno a la ciudadanía, firmada el 29 de abril de 2019 por la Directora General.

“Estimado Ciudadano,

Reciba un saludo cordial de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia; entidad adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, creada mediante Decreto 4152 de 2011 con el objetivo de gestionar, orientar y coordinar técnicamente la Cooperación Internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país; así como ejecutar, administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de Cooperación Internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo.

Nuestra misión institucional es liderar la cooperación internacional del país a través de la coordinación, el fortalecimiento y la diversificación de la oferta y la demanda, en sinergia con los diferentes actores, para contribuir al desarrollo sostenible y al posicionamiento de Colombia en el mundo, para lo cual la APC-Colombia cuenta con un equipo de trabajo organizado, serio y comprometido con el servicio público, el cual rige sus actuaciones de conformidad con los principios y valores de Compromiso, Honestidad, Respeto, Responsabilidad, diligencia, lealtad y justicia, establecidos en el Código de Ética de la Entidad.

En virtud de lo anterior, y con el ánimo de hacer más satisfactoria su experiencia con nuestra entidad en un ambiente cálido y respetuoso, la APC-Colombia expide la presente Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Del mismo modo en cumplimiento a lo establecido artículo 5° de la citada Ley, la APC-Colombia informa sobre los derechos que frente a la Agencia tendrán los ciudadanos así como los medios a través de los cuales podrán comunicarse con nuestra entidad para hacernos saber sus opiniones.

En sus relaciones con APC-Colombia, toda persona tendrá derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, utilizando para ello cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Conocer, salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Del mismo modo, correlativamente con sus derechos, las personas deberán observar en sus actuaciones frente a APC-Colombia los siguientes deberes, según lo determinado en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en sus actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Con el fin de poder brindar una oportuna atención y trámite a sus inquietudes, APC-Colombia ha dispuesto los siguientes medios de comunicación, a través de los cuales se recibirán las solicitudes de la ciudadanía:

* Atención Presencial: En las dependencias de APC-Colombia, ubicadas en la Carrera 10 No. 97A-13 Piso 6, Torre A. Edificio World Trade Center de Bogotá D.C. donde podrán radicarse documentos y correspondencia en general.
* Atención Telefónica: A través del conmutador 6012424 Extensión 100.
* Correo Electrónico: Mediante la cuenta pqr@apccolombia.gov.co podrá hacernos llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
* Internet: A través de nuestra página web www.apccolombia.gov.co en la pestaña Servicios a la Ciudadanía, ingresando a los enlaces Contáctenos, Escríbale a la Directora, y/o PQRS.
* A través de Twitter puede seguirnos en: @apccolombia
* O, en nuestro Fan Page en Facebook: facebook.com/apccolombia”.

**Fuente: Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia** [**https://www.apccolombia.gov.co/participacion-ciudadana**](https://www.apccolombia.gov.co/participacion-ciudadana)

**4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

**Atributos del buen servicio**

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:



**Fuente: Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2016). Protocolos de Servicio al Ciudadano.**

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

**Amable:** Debe ser cortés pero también sincero.

# Confiable: Las respuestas deben ser certeras y completas generando confianza en el servicio y en la información suministrada.

**Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

**Oportuno:** Responder en el tiempo establecido, y en el instante requerido.

**Efectivo:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Los ciudadanos valoran que la información suministrada sea oportuna, clara y completa. Respuesta como “no se …” “vuelva mañana” o “eso no me corresponde a mi” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

**Es por esto que los servidores públicos deben**:

* Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
* Conocer los servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
* Seguir el procedimiento - el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
* Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

**Actitud**

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

* Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
* Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
* Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
* Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
* Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

**Atención a personas alteradas**

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

* Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
* Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo, ni entablar una discusión con él.
* Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
* No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
* No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
* Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
* Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
* Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
* Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

**Cuando la respuesta a la solicitud es negativa**

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

* Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
* Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayudan a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

**Lenguaje**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Algunas recomendaciones:

* El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
* Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
* 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.
* Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
* Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
* Evitar respuesta cortante del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

**5. PROTOCOLOS DE SERVCIO EN LA ATENCIÓN**

Los canales de atención son los medios que la entidad pone a disposición de la ciudadanía para gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.

Es por ello que la APC-Colombia, cuenta con diversos canales de atención, mediante los cuales se busca brindar una respuesta que satisfaga en su totalidad las solicitudes de los ciudadanos. A continuación, se presentan cada uno de ellos con sus respectivos protocolos de atención.

**5.1 CANAL PRESENCIAL**

El canal presencial es el punto de atención a través del cual los servidores interactúan con los ciudadanos para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. En este espacio de interacción es importante tener en cuenta:

* **Presentación personal:** Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
* **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 con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
* **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
* **El tono de voz:** Utilice un tono de voz natural y cómodo, ni muy alto, ni muy bajo. Evite resabios de dureza, aspereza o altivez, sea cual fuere la persona con quien hable; hay que hacerlo siempre con respeto y benevolencia.
* **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello

y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

* **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

**Consejos adicionales**

* Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero antes de realizar cualquier pregunta “Buenos días” “Buenas tardes” y/o Bienvenido (a) en que le puedo servir.
* Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
* Escuche atentamente la necesidad del ciudadano y diríjase a él siempre por el nombre.
* Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
* Mantener una actitud de servicio amable y respetuosa pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
* Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
* Confirmar con el ciudadano si la información suministrada está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informarle sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar el trámite.



**Fuente: Imagen No 1 (Choque, Adulto Mayor, 2019) tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Atención preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y personas de los sectores LGTBI.

**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

**Se recomienda**

* Brindarle atención rápida y oportuna
* Priorizar su ingreso a la fila preferente
* Escucharlos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
* Dirigirse a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como “abuelito”, “mamita” y expresiones paternalistas o maternalistas



**Fuente: Imagen No 2 tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Atención a niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Para su atención se recomienda:

* 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.

**Personas en situación de vulnerabilidad**

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

Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del 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.



**Fuente: Imagen No 3** [**https://sites.google.com/site/etniasytradiciones/grupos-etnicos-colombianos**](https://sites.google.com/site/etniasytradiciones/grupos-etnicos-colombianos)

**Grupos étnicos**

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

**El servidor público debe**

* 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
* Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
* La grabación o manuscrito debe enviarse al área de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema de gestión documental Orfeo, asignando la dependencia encargada de dar trámite a la petición.

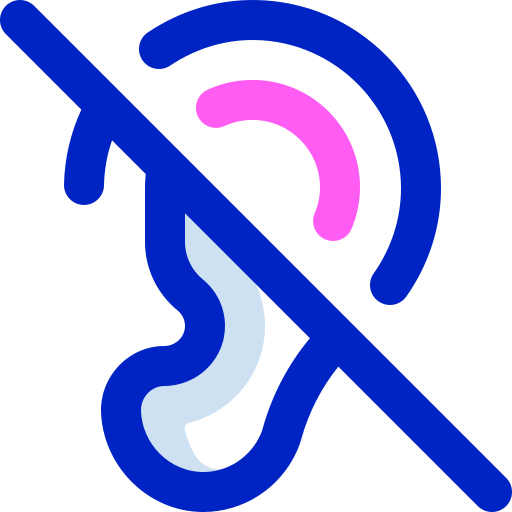
* La dependencia asignada deberá iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
* El Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
* Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
* 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.

**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.
* Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

**Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

* No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
* Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
* Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
* Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
* Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
* Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
* Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
* Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.



**Fuente: Imagen No 4 tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

* 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.
* Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
* Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

**Atención a personas con sordoceguera**

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



**Fuente: Imagen No 5 tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Atención a personas con discapacidad física o motora**

* La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazo y/o piernas de la persona afectada.
* 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.
* Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.

**Atención a 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.

**Atención a personas con discapacidad mental**

* 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.



**Fuente: Imagen No 6 tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Atención a 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.



**Fuente: Imagen No 7 tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Personas de los sectores LGBTI**

En sentido estricto, agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras, (Lesbianas, Gais, ​ Bisexuales, Intersexuales y Transgénero.)

Pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.

Evite realizar algún tipo de gestos, ademanes o actitudes que denoten recelo hacia el ciudadano por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.

Podrá hallarse con ciudadanos cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.

De acuerdo al género identificado (señor, señora) se debe dirigir el funcionario para su atención.



**Fuente: Imagen No 8 tomada** [**www.flaticon.es**](http://www.flaticon.es)

**Atención a periodistas**

A este grupo corresponde los comunicadores de cualquier medio (radio – televisión - impreso), las comunicaciones y solicitudes de atención se priorizan con el fin de mejorar la transparencia y acceso a la información, para ello los colaboradores de la Entidad identifican y gestionan con celeridad las solicitudes expresadas por este tipo de población.

**5.2. CANAL ATENCIÓN VIRTUAL**

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. Entre ellas APC-Colombia dispone de:

**Formulario Web de PQRSD**

En este los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y hacer seguimiento a su requerimiento a través del número de radicado que el sistema arroja.

Para ingresar al formulario lo puede hacer a través de los siguientes links:

[**http://pqr-apc.gov.co/pqrd/pqrs/create**](http://pqr-apc.gov.co/pqrd/pqrs/create)

**Correos electrónicos**

[**pqr@apccolombia.gov.co**](mailto:pqr@apccolombia.gov.co)

[**cooperacionapc@apccolombia.gov.co**](mailto:cooperacionapc@apccolombia.gov.co)

[**notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co**](mailto:notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co)

**Recomendaciones generales**

* El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
* El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
* Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al 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.

**Ciclo de servicio**

**Fuente: Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2016). Protocolos de Servicio al Ciudadano**

**Acciones de anticipación**

* Responder los mensajes que llegan al correo institucional del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y no a un correo personal de un servidor.
* Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

**En desarrollo del servicio**

* Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
* En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
* En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
* Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
* 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.
* 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. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
* No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
* No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
* Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
* Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
* Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

**En la finalización del servicio**

* El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
* 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.

**Redes sociales**

Las redes sociales permiten promover conversaciones entre los ciudadanos y la entidad para comunicarse e intercambiar información.

**Acciones previas**

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

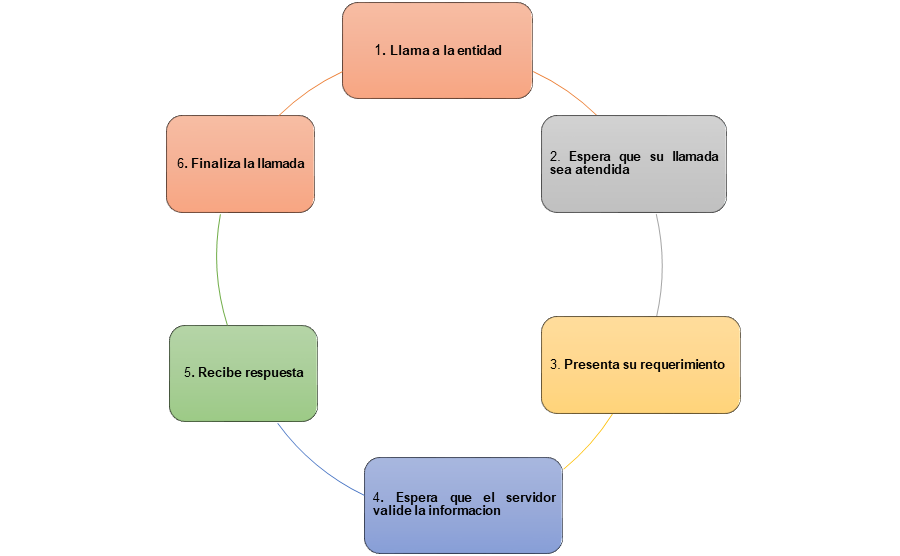
**Aspectos a tener en cuenta**

* Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
* Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
* Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
* Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
* En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
* No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
* Explicar la razón de la demora.
* Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

**5.3. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil.

**Ciclo de servicio**

****

**Fuente: Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2016). Protocolos de Servicio al Ciudadano**

**Sugerencias**

* 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: proyecta el comportamiento mediante la voz
* 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 servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
* Al responder tener en cuenta el siguiente guion. Buenos días. Le habla María López. del Área de Servicio al Ciudadano de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC Colombia. Con quien tengo el gusto de hablar. En que le puedo servir.
* Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

**Consejos adicionales**

* El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
* El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo
* La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
* La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
* El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

**En el contacto inicial**

* Contestar la llamada antes del tercer timbre.
* Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre, el área o dependencia de donde ingreso la llamada), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
* Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?

**En el desarrollo de la llamada**

* Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
* Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
* Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

**Si debe colocar la llamada en espera**

* Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
* Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
* Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
* Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
* Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
* Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón de la demora e informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

**En la finalización**

* 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.

Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

**5.4. CANAL DE CORRESPONDENCIA**

Este canal les permite a los ciudadanos, hacer comunicaciones escritas, para solicitar servicios, pedir información. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

**En el contacto inicial**

* Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
* Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

**Recomendaciones generales**

* Verificar que el sistema ORFEO mecanismo de radicación esté operando de forma adecuada.
* Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia
* Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
* Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
* Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
* Registrar en el sistema ORFEO fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
* Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
* Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

**6. GLOSARIO**

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**CICLO DE SERVICIO:** Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-usuarios al realizar un trámite o servicio en una entidad, sin importar el canal de atención que decidan utilizar.

**CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001 del 23 de septiembre de 2015[[2]](#footnote-2)).

**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal

**CANAL CORRESPONDENCIA:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**ENANISMO o TALLA BAJA:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**DISCAPACIDAD COGNITIVA:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**FÍSICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**PROTOCOLO DE SERVICIO:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**REDES SOCIALES:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto ―SMS― y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**7. BIBLIOGRAFIA**

* Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2016). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
* Ley 1437 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Título I Disposiciones Generales, capítulo II Derechos, deberes, de las personas artículos 5 y *6.*
* <https://www.flaticon.es>
* Norma de calidad ISO 9000-9001 del 23 de septiembre de 2015
* Protocolos de Servicio al Ciudadano de Ministerio de Ambiente

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Código** | **Nombre** | **Acto** | **Control de cambios** |
| 1 | A-OT-O76 | Estrategia de Servicio al Ciudadano | Brújula, Septiembre 27 de 2021 | Traslado de proceso de gestión administrativa a servicio al ciudadano |
| 2 | A-OT-O76 | Estrategia de Servicio al Ciudadano | Brújula, Septiembre 27 de 2021 | Se modifica documento en cuanto a su estructura y contenido |

1. Página web del ministerio de ambiente - <https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/protocolo-servicio-ciudadano> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf> [↑](#footnote-ref-2)