



## **PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO  
GRUPO INTENO DE TRABAJO (GIT) RELACIÓN ESTADO CIUDADANO**

**Bogotá, julio de 2024**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Diana Carolina Morales López Cargo: Analista GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: Marzo de 2024	Nombre: Nastacia Espinosa Chevliakova Cargo: Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: Abril de 2024	Nombre: Nastacia Espinosa Chevliakova Cargo: Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: Abril de 2024

## TABLA DE CONTENIDO

INTRUDUCCIÓN .....	3
1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	3
2. DERECHOS Y DEBERES DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS .....	4
3. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	5
4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL .....	6
4.1 Protocolos según el rol asignado .....	8
4.2 Protocolos con enfoque diferencial .....	11
4.3. Pautas para atención en situaciones conflictivas .....	19
4.4. ¿Cómo se proyecta el servicio al ciudadano en un escenario de construcción de paz? .....	20
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	21
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	22

## INTRODUCCIÓN

### INTRODUCCIÓN

El siguiente documento sigue los lineamientos de los Protocolos de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP), siendo un instrumento de orientación ágil y útil para todos los servidores de la Agencia de Renovación del Territorio (ART) que desarrollan labores de servicio al ciudadano.

En este sentido, presenta las pautas de comportamiento que permiten asumir actitudes de manera asertiva para la gestión del servicio.

Estas pautas se enmarcan en una filosofía de servicio, basada en los principios de inclusión, acceso a derechos, transparencia, mejora continua, oportunidad, calidad y calidez. Con su implementación, se busca unificar y estandarizar modelos de comportamiento enfocados en consolidar una efectiva experiencia de servicio al ciudadano.

### 1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que el servicio sea de calidad, debe tener las siguientes características o atributos:

**Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.

**Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

**Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

**Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

**Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.

**Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.

**Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar, de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la Entidad.

Estos atributos se evidencian en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, destacando el enfoque étnico territorial en los municipios donde se implementan los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

## 2. DERECHOS Y DEBERES DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

La labor de servicio al ciudadano se enmarca en el ejercicio de derechos y deberes; por eso, tanto ciudadanos como servidores y contratistas tenemos deberes por cumplir y derechos a los cuales acogernos; cabe resaltar que los derechos ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que desarrollan esta labor.

### Derechos:

1. Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
2. Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
3. Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
4. Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
5. Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
6. Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
7. Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso de la República, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y los términos de referencia.
8. Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

### Deberes en la atención al ciudadano:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
2. Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario de atención.
3. Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con los siguientes puntos:
  - ✓ Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
  - ✓ Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
  - ✓ Los documentos que deben ser suministrados por las personas, según la actuación de que se trate.
  - ✓ Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda efectuar sus deberes, cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - ✓ La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
  - ✓ Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se

dejará registro público. En todo caso, la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

### 3. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A continuación, se presentan ideas básicas para la comunicación con la ciudadanía en el proceso de atención.

#### ¿Cómo influye su comportamiento en la atención a la ciudadanía?

Las emociones motivan las interacciones con el otro (la forma de decir las cosas, de mirar, de moverse, etc.), pero también influye lo que se deja de hacer o lo que no se le dice a un ciudadano que busca acceder a un servicio.

Esta influencia se hace cada vez más evidente en la calidad de la atención que se brinda, la cual se puede evaluar en la reacción de los usuarios. Atender no es igual que atender bien; en consecuencia, se puede decir que las personas se sienten bien atendidas cuando se ha influido positivamente en ellas. Se atiende bien cuando, de manera consciente, se busca influir positivamente en la comunidad, al trabajar para ellos con gusto y especial dedicación a sus necesidades y solicitudes.

#### ¿Qué elementos básicos se deben tener en cuenta en la comunicación con la ciudadanía?

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. Se refiere a la percepción que tienen las personas sobre nuestra capacidad de ponernos en su lugar y de comprender cómo se sienten y cuáles son sus necesidades.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha activa; es decir, demostrar al usuario que le hemos entendido perfectamente y que nos hemos enterado bien de su problema. Sobre todo, en aquellas situaciones en las que hay que decir no o en las que no es posible dar una respuesta inmediata o definitiva. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.

Para escuchar activamente es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- ✓ Deje hablar. Si está hablando todo el tiempo, no puede escuchar al otro.
- ✓ Logre que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre de expresarse; para conseguirlo, mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar

#### Principales elementos que influyen en la comunicación verbal

A continuación, se relacionan algunos elementos que tienen una notable influencia en la manera en que las personas perciben la forma como nos dirigimos hacia ellas.

**Mirada:** fundamentalmente, la mayoría de las interacciones sociales dependen de la mirada. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor, mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha; difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

**Expresión facial:** la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones; es el área más importante y compleja de la conducta no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. Por medio de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

**Postura corporal:** las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.

**Gestos:** acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

**Movimiento de las piernas/pies:** agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

**Distancia-proximidad:** en todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

**Movimientos de cabeza:** cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.

**Volumen de voz:** los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.

**Fluidez/perturbaciones del habla:** muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciões erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

Pregunte cuánto sea necesario, además de demostrar que está escuchando, le ayudará a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.

Utilice un **lenguaje claro, sencillo**, que le permita entender al interlocutor que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

#### 4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

¿Qué actitudes, comportamientos o acciones se deben aplicar en la relación con el ciudadano? Los protocolos de servicio al ciudadano son orientaciones básicas, necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre las personas que brindan atención directa a la ciudadanía.

Estas pautas se dirigen a las personas que desarrollan la labor de atención en un canal de servicio presencial en puntos de atención, oficinas regionales y del nivel central y cualquier espacio de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido de que, para la ciudadanía, este equipo representa el contacto directo con la ART.

## Aspectos básicos

*Cumpla estrictamente los horarios:* es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención; por esto, es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida. Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para iniciar el equipo, verificar el sistema y las novedades del día. No contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

*Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:* tenga en cuenta que las relaciones son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda. Recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su humanidad.

*Su presentación personal:* este aspecto es fundamental en la interacción de servicio; sin caer en estereotipos o prejuicios, su forma de vestir lo representa. Usted porta una prenda institucional o un carné que representa una institución y lo identifica como alguien que presta sus servicios en lo público; por ello y por tratarse de un contexto laboral, es necesario que tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Tenga especial cuidado con el aseo y presentación de todas sus prendas de vestir. Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
- Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás; por lo tanto, tenga especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco.
- El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

*Asuma el rol de servicio:* sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted. Su rol va más allá de dar información, usted es garante de derechos, y así mismo debe asumir esa postura.

*Conozca el portafolio de servicios de la ART y/o de la subregional:* es necesario que usted conozca en detalle qué trámites y servicios brinda la Entidad, así como la estructura física, la ubicación del punto de información, las salidas de emergencia, los baños, etc.

*Evite los distractores:* durante el proceso de servicio no se deben utilizar audífonos, contestar llamadas al teléfono fijo o celular, responder chats, comer ni realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes, pues la persona que está al frente suyo requiere y espera toda su atención y disposición.

## Contacto inicial

Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.

### ¿Cómo hacerlo?

- Mantenga de manera permanente el contacto visual con su interlocutor.
- Sonría y salude: "buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?" (no utilice la expresión colaborar, ello corresponde a otro contexto y acción).
- En los momentos en que sea posible, diga: "buenos días/tardes, bienvenido a... (mencionar la ART o el punto de atención regional), ¿en qué le puedo servir?".
- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que el ciudadano desea realizar. Si lo considera necesario, pregunte el nombre, de esta forma se genera un vínculo más cercano, que va a facilitar y personalizar la interacción.
- Dirija e indique con claridad y suficiencia los pasos que el ciudadano debe seguir para acceder al servicio o el trámite.

## Desarrollo del servicio

- Dedique su interés en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición, evidencie con un movimiento de su cabeza o mencionando "entiendo", para que usted tenga clara su solicitud y pregunte en caso de requerir mayor información para tener esa claridad.
- Responda con claridad utilizando un lenguaje preciso sin tecnicismos. Utilice las pautas de la guía de lenguaje claro de la ART.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué debe dirigirse a otra oficina o punto, informe por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, el horario de atención y los requisitos.
- Si debe dirigir al ciudadano a otro lugar dentro de la ART, indique hacia dónde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso.

## Despedida

### ¿Qué hacer?

- Confirme con el ciudadano si la información está clara.
- Pregunte siempre: "¿Hay algo más en que le pueda servir?".
- Finalice con una sonrisa y mencione que ha sido un gusto atenderlo.

## 4.1 Protocolos según el rol asignado

Durante el ciclo de servicio intervienen diferentes personas; cada una cumple funciones y responsabilidades específicas en varios momentos, pero todas deben hacerlo con el mismo objetivo común de brindar un servicio de calidad.

Se presentan una serie de pautas de comportamiento generales y unas específicas, según el rol asignado o el papel que se cumpla durante la gestión de servicio, en una oficina.

#### ***Rol Informador primer nivel de atención (GIT Relación Estado Ciudadano)***

Los pasos descritos a continuación se deben aplicar de manera consecutiva y escalonada por parte de las personas a cargo de la orientación en el GIT Relación Estado Ciudadano del nivel central y en las diferentes áreas de un punto de servicio en las coordinaciones regionales (en el ingreso, en las filas, en la recepción o información, y en salas de espera), con el fin de no abandonar al ciudadano y de informar sobre las condiciones y marcha del servicio.

Tenga en cuenta que, para el rol de informador u orientador, las anteriores actividades y recomendaciones se deben realizar con el fin de orientar, dirigir y acompañar a los ciudadanos mientras permanecen en la oficina:

- Aplique las pautas descritas para el saludo al visitante.
- Identifique muy bien cuál es la solicitud del ciudadano; indague y escuche atentamente, para así poder entregarle una orientación correcta y evitar dirigirlo a un módulo de atención erróneo.
- Antes verifique que el ciudadano lleve los documentos necesarios para realizar su trámite; esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y a los servidores.
- En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele con detalle qué falta. Existe la posibilidad de que el documento faltante sea expedido cerca, en la misma entidad o en el punto de servicio, por lo cual es necesario conocer muy bien el portafolio para ofrecer esa opción.
- Al establecer el requerimiento o necesidad de la persona y para concluir la orientación, indíquele lo siguiente: "Por favor, diríjase a...".
- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona; asesórela sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, formas de presentar la solicitud o requerimiento, documentación y procedimientos establecidos para ello. De esa forma, brindará una información integral.
- Aparte de las capacitaciones y reuniones de actualización, de usted también depende mantenerse actualizado en la información que suministra.

#### *Acciones previas al contacto con la ciudadanía:*

- Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del GIT Relación Estado Ciudadano o de la respectiva regional, como con el orientador o informador, para dar a conocer las novedades y cambios que se den en la operación del servicio. Estas personas son un apoyo fundamental en la dirección y filtro de requisitos.

- Conozca muy bien el portafolio de servicios de la ARTo, de esa forma usted también podrá brindar una información integral, al tener conocimiento de los servicios de las diferentes dependencias o de las entidades a los que puede tener acceso la ciudadanía.
- Es necesario que conozca muy bien dónde se obtienen los prerrequisitos o documentos necesarios para acceder a los servicios de la ART, de esa forma puede dirigir a la ciudadanía con mayor precisión, si a alguien le hace falta un documento.

*En el contacto inicial:*

- Aplique las pautas generales del protocolo presencial y pautas de comunicación.
- Cada persona es diferente; por eso, mantenga una actitud cordial, paciente, que le facilite a la persona plantear su solicitud. Parafrasee, haga preguntas y oriente la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación.
- Pregunte al ciudadano su nombre para dirigirse a él, por lo menos una vez durante la atención; y anteponga el “señor” o “señora”, según corresponda.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o ciudadana con diminutivos o expresiones como reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño, etc.

*En el desarrollo del servicio:*

- Asegure que un espacio privado y tranquilo, esto le permite dedicar toda la atención, de forma exclusiva, a la persona que hace la solicitud. No debe haber distractores externos.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
- Manifieste o exteriorice —por ejemplo, asintiendo con la cabeza— que usted está entendiendo la solicitud.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en la oficina, debe explicarle a la persona por qué debe dirigirse a otro lugar. Entregue por escrito la dirección de la oficina a la cual debe acudir el usuario, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, implemente los siguientes pasos:
  - Explique por qué debe retirarse y ofrezca un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, debe decir: “Gracias por esperar”.
  - Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora o infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

*En la finalización del servicio:*

- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Pregunte: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.

- La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano de la persona que lo atendió y del servicio entregado. En esta etapa, en lo posible, llame a la persona por su nombre y convóquelo a que acuda al punto de nuevo en caso de que así lo requiera, ya sea para otro servicio o trámite.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo. Registre la petición en el Sistema PQRSDF de la ART y suministre al ciudadano el número de radicado de su petición.

#### ***Rol del equipo de vigilancia***

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, encargada de ejercer el control sobre la industria en el país, establece que las empresas contratadas para desarrollar la misión de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

Teniendo en cuenta lo anterior, las personas del equipo de vigilancia que sean asignadas a una oficina de atención de la ART deben aplicar las siguientes pautas:

- Asuma que su labor garantiza la seguridad de las personas, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.
- Comprenda que, aunque culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de servicio, usted debe enviar a las personas al módulo de información, para hablar con un orientador. Si es una pregunta sencilla —por ejemplo, si están prestando servicio—, puede informar, sin descuidar nunca la seguridad.
- Abra la puerta cuando el ciudadano se aproxime, para evitar obstruirle el paso.
- Haga contacto visual con él y sonría; evite mirarlo con desconfianza.
- Salude con estas fórmulas: “Buenos días o buenas tardes, señor o señora, bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del punto y con el equipo de orientadores e informadores del GIT Relación Estado Ciudadano, ellos le darán a conocer las novedades y cambios que se den en la operación del día.

#### **4.2 Protocolos con enfoque diferencial**

El servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas las personas con la ART y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso, en este capítulo se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial, para reconocer, en el marco de la gestión de servicio, a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por la Entidad.

#### 4.2.1 Aspectos por considerar en la atención a personas con discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término **personas con discapacidad**, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Tipos de discapacidad y formas de atención:

##### **Discapacidad auditiva**

La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas, como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno y a las personas con hipoacusia; esto es, 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.

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición.

A continuación, encontrará una serie de pautas que se deben tener en cuenta para brindar atención presencial a una persona con discapacidad auditiva:

Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral. Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No voltee la cara.
- No hable con chicles o alimentos en la boca.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
- Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- Permita el ingreso de la persona con discapacidad, y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.

- Identifíquese y pregúntele sobre el trámite que va a realizar.
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al punto de atención.
- Si la persona está acompañada y usted requiere mayor información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- Actúe con respeto y equidad, sin actitud asistencialista.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Muchos ciudadanos sordos se comunican a través de la lengua de señas, por eso se sugiere que las personas a cargo de la atención directa al ciudadano cuenten con conocimientos básicos de la lengua de señas colombiana, por medio de herramientas dispuestas por el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), el Centro de Relevo o la Federación Nacional de Sordos en Colombia (Fenascol).

Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelevo.gov.co>) Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él; no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo la atención.
- Escriba frases cortas y concretas.
- Emplee un lenguaje sencillo.

### ***Discapacidad visual***

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de los casos de discapacidad visual.

Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Hable y preste atención a su interlocutor.
- A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.

- Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio; por ejemplo: "derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la oficina de atención".
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como "allá", "por aquí", ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- En el computador, se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente; la conversación debe fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

### **Sordoceguera**

Es una discapacidad 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.

### **Discapacidad física**

Se refiere a personas que presentan, en forma permanente, deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido; pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo; llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.

Se enlista algunas recomendaciones para prestar atención a esta población:

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el punto de atención o la oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras, ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

### ***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.

A continuación, se presentan una serie de pautas para atender a ciudadanos con discapacidad intelectual:

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.
- Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.

### ***Discapacidad psicosocial (mental)***

Esta 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.

### ***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

#### **4.2.2 Pautas para prestar un buen servicio a las víctimas del conflicto armado**

La comunidad internacional considera víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario, en el marco del conflicto armado.

El término víctima también comprenderá a la familia inmediata o a las personas a cargo de la víctima directa de homicidio y desaparición forzada, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización.

Los familiares de miembros de los grupos armados al margen de la ley se consideran como víctimas directas; no así respecto a los miembros de los grupos al margen de la ley, quienes cuentan con otros mecanismos de justicia transicional diferentes a la Ley 1448 de 2011.

Tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como “no se preocupe” o “todo está bien”; mejor recuérdelle que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.

- No permita nunca que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

#### 4.2.3 Atención respetuosa e incluyente a personas con orientación sexual o la identidad de género diversas

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada y no se debe vulnerar los derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Se presentan los siguientes conceptos generales:

**Intersexual:** es aquella persona que presenta diferentes características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas con ambos sexos.

**Identidad de género:** es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o como transgénero.

**Transgénero:** describe a una persona cuya identidad de género no corresponde al sexo biológico.

**Orientación sexual:** son los sentimientos de atracción de una persona hacia otras. Puede ser atraída por un sujeto del mismo sexo, del sexo opuesto, de ambos sexos o no tener preferencia.

En la prestación de la atención o el servicio, se debe buscar que a la persona atendida les sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Para tal fin, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los ciudadanos manifiestan el afecto por medio de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

#### 4.2.4 Aspectos que se deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad a las personas mayores

1. Las personas mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida.
2. Es preciso reiterar que las personas mayores son portadoras de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetadas y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular:
3. Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
4. Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
5. Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
6. Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando.
7. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
8. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
9. Cuando una persona mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
  - Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
  - Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
  - Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
10. En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
11. Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible, en un lenguaje claro.

#### 4.3. Pautas para atención en situaciones conflictivas

- Escuche al ciudadano atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", ya que estas pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal:
  - Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos o poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo.
  - Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
- No invada el espacio personal del ciudadano.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para su seguridad personal, trate de mantenerse detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera, para reforzar la distancia física entre usted y el ciudadano.
- Intente persuadir al ciudadano para que controle su enojo y frustración, con frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le dará la oportunidad de tranquilizarse.
- Manténgase respetuoso y tranquilo, no levante la voz, explíquele las repercusiones de su comportamiento, utilizando frases como "comprendo que esté enojado, pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".
- Agotado el paso anterior, y en caso extremo recurra al supervisor del punto de atención.
- Nunca toque al ciudadano, si la persona lo agrede físicamente, solicite ayuda del equipo de seguridad.
- Si definitivamente no se siente seguro en presencia del ciudadano, la situación perturba el punto de atención y no parece tener fin, acuda al servicio de seguridad o a la policía.

#### **4.4. ¿Cómo se proyecta el servicio al ciudadano en un escenario de construcción de paz?**

En un escenario de construcción de paz y posconflicto, la gestión de servicio al ciudadano se convierte en una herramienta fundamental para garantizar el acceso a derechos de aquellas personas que por diferentes circunstancias no han recibido la oferta del Estado.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la ART, la oferta de servicios, trámites e información debe estar pensada en los habitantes de los municipios PDET y donde se implemente el Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos (PNIS) y el Programa de Sustitución de Economías Ilegalizadas.

Por esto, el servicio al ciudadano es el medio por el cual se materializará esta nueva oferta, lo cual facilitará la construcción de paz, a partir de una gestión de cara al ciudadano, con un servicio incluyente.

Para lograr que la gestión de servicio al ciudadano cumpla con esta expectativa en la construcción de paz, la ART y sus equipos de trabajo deben basarse en los siguientes criterios:

- ✓ No realizar juicios de valor sobre las ideologías, creencias, acciones o condiciones anteriores de las personas.
- ✓ Aplicar los criterios de protección de datos y seguridad del núcleo familiar.
- ✓ Garantizar el acceso y restablecimiento de derechos a toda la población que por su condición así lo requiera.
- ✓ Garantizar información en lenguaje claro, sencillo y no discriminatorio.

## 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

En el canal telefónico, la relación no presencial con el ciudadano hace necesario aplicar pautas de comportamiento, con el fin de lograr una relación basada en la confianza y la credibilidad.

A continuación, se describen algunos conceptos y comportamientos para aplicar en este canal de atención.

**Actitud de servicio:** es la disposición que usted muestra hacia las diferentes situaciones expuestas por el ciudadano.

**Cuide la intensidad de su voz:** esto se refiere al volumen de la voz que se debe utilizar al interactuar con el ciudadano. Si la voz es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad; en caso contrario, podría llegar a ser imperceptible para el receptor.

**Evite emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada:** esto hace referencia a sonidos que se producen, generalmente, de manera espontánea, como carraspear, chasquear, etc.

**Transmita la información al ritmo del ciudadano:** es muy importante determinar la velocidad con la cual se deberá dar la información, según el tipo de interlocutor.

**Vocalice adecuadamente:** pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

**Conozca la información brindada:** tiene que ver con la capacidad de argumentar las posiciones y respuestas que se le brindan a un ciudadano.

**Use el vocabulario adecuado:** utilice un vocabulario claro, sencillo, que sea entendible para quien está recibiendo la información. Evite repetir interjecciones (sonidos como "hum", "ajá") más de tres veces en la misma llamada.

**Use frases de etiqueta telefónica:** hace referencia a cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano. Utilice expresiones como "por favor", "señor", "señora", "gracias por su espera" o "gracias por su atención".

**Utilice los guiones establecidos:** se refiere al uso correcto de los guiones establecidos por cada una de las entidades para atender una llamada o dar la bienvenida a la ART. Por ejemplo: "bienvenido a la línea de atención, habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?".

**Use adecuadamente los tiempos de espera:** se debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.

**Escuche activamente al ciudadano:** esto tiene que ver con la atención que se le presta durante la llamada. Al no prestar toda la atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano está dando a conocer su situación. Sin embargo, es necesario aclarar que, si lo que dice el ciudadano es intrascendente y fuera de contexto, o si menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo. En estos casos, el funcionario tendrá que determinar cuándo y cómo lo hace de manera cortés.

**Transmita seguridad al ciudadano:** es la forma en que se da a conocer la información; se deben omitir los titubeos y los silencios, pues esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.

**Personalice la llamada:** se refiere a utilizar el nombre del ciudadano una vez como mínimo; no se debe utilizar el nombre en cada frase.

**Realice los filtros adecuados:** haga preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.

**Confirme la información suministrada:** es indispensable verificar que la información transmitida se comprenda claramente, y así evitar una rellamada.

**Finalización de la llamada:** solo se puede dar por parte del ciudadano.

**Ocupe el canal adecuadamente:** el canal telefónico es para dar respuesta a las llamadas de la ciudadanía y no para abusar de llamadas personales.

**Finalice la llamada con el guion de despedida:** hace referencia al guion establecido por la ART, por ejemplo: "Gracias por llamar a la línea de atención, recuerde que habló con....".

## 6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El Decreto 2693 de 2012 determina que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía, así como las redes sociales que están establecidas por el Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El canal virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales. En la Agencia la interacción virtual está en cabeza de la Oficina de Comunicaciones, encargada de la difusión de información a la ciudadanía y en la interacción en la página web.

A continuación, se describen algunas pautas para tener en cuenta:

- Verificar el estado de los equipos (computador, acceso a internet).

- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Analizar el contenido de la solicitud y radicarla en el sistema de gestión documental de la ART, de acuerdo con los procedimientos de comunicaciones oficiales y de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Cuide la ortografía, pues una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Si se trata de una PQRSDF, se debe elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

Recomendaciones generales:

- Cada servidor y contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- 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.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la ART en relación con el uso de plantillas y firmas.
- Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Cada mensaje debe contener una estructura coherente y ordenada (inicio, desarrollo y conclusión), de acuerdo con el asunto.
- Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “asunto”.
- Verifique siempre quién es el destinatario principal.
- En el campo “cc” (con copia) seleccione a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verifique a quienes se debe enviar copia de este, según su cargo o interés en el tema.
- 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 ART.
- Inicie la comunicación con frases como las siguientes: “según su solicitud de..., relacionada con...”; “en respuesta a su solicitud de ..., relacionada con...”.
- Sea 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.
- Redacte oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, se debe dividir en varios párrafos.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escriba 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.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano, de forma clara y precisa.
- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

- Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software pueda 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.
- Como remitente, debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el destinatario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Recuerde usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revise de manera completa el mensaje antes de enviarlo, así evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en los destinatarios.
- Si el protocolo de su área establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [Procedimiento para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones](#)

## 8. CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	Abril de 2019	Se ajusta contenido del documento.
3	03-04-2024	Se incluye nuevos lineamientos para el relacionamiento y atención al ciudadano.