TABLA DE CONTENIDO

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc128648043)

[2. OBJETIVOS 3](#_Toc128648044)

[2.1. Objetivo general 3](#_Toc128648045)

[2.2. Objetivo específico 4](#_Toc128648046)

[3. MARCO NORMATIVO 4](#_Toc128648047)

[4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5](#_Toc128648048)

[5. SIGLAS 7](#_Toc128648049)

[6. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 8](#_Toc128648050)

[6.1. Derechos del ciudadano 9](#_Toc128648051)

[6.2. Deberes del ciudadano 10](#_Toc128648052)

[7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO 10](#_Toc128648053)

[7.1. Atributos del buen servicio 10](#_Toc128648054)

[7.2. Deberes del servidor público 11](#_Toc128648055)

[7.3. Atención a personas alteradas 12](#_Toc128648056)

[7.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 13](#_Toc128648057)

[7.5. Uso del lenguaje claro 13](#_Toc128648058)

[7.5.1. Lenguaje verbal 13](#_Toc128648059)

[7.5.2. Lenguaje escrito 14](#_Toc128648060)

[7.5.2.1. Organizar las ideas 14](#_Toc128648061)

[7.5.2.2. Escribir el documento 14](#_Toc128648062)

[7.5.2.3. Revisar el documento 15](#_Toc128648063)

[8. CANALES Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN 15](#_Toc128648064)

[8.1. Atención virtual por correo electrónico 16](#_Toc128648065)

[8.1.2. Acciones de anticipación 17](#_Toc128648066)

[8.1.3. En desarrollo del servicio 17](#_Toc128648067)

[8.1.4. En la finalización del servicio. 18](#_Toc128648068)

[8.1.5. Recomendaciones generales 19](#_Toc128648069)

[8.2. Atención virtual a través del formulario PQRSD 19](#_Toc128648070)

[8.3. Canal de atención presencial 19](#_Toc128648071)

[8.3.1. Consejos adicionales 20](#_Toc128648072)

[8.4. Canal de atención telefónica 21](#_Toc128648073)

[8.4.1.1. En el contacto inicial 21](#_Toc128648074)

[8.4.1.2. En el desarrollo de la llamada 22](#_Toc128648075)

[8.4.1.3. Si debe colocar la llamada en espera 22](#_Toc128648076)

[8.4.1.4. En la finalización 23](#_Toc128648077)

[8.4.5. Consejos adicionales 23](#_Toc128648078)

[8.6. Atención preferencial 24](#_Toc128648079)

[8.6.1. Adultos mayores 25](#_Toc128648080)

[8.6.2. Mujeres embarazadas 26](#_Toc128648081)

[8.6.3. Atención a niños, niñas y adolescentes 26](#_Toc128648082)

[8.6.4. Población en situación de vulnerabilidad 27](#_Toc128648083)

[8.6.5. Grupos étnicos minoritarios 27](#_Toc128648084)

[8.6.6. Personas con discapacidad 28](#_Toc128648085)

[8.6.7. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas 29](#_Toc128648086)

[8.6.8. Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacúsicas 30](#_Toc128648087)

[8.6.9. Atención a personas con sorda ceguera 31](#_Toc128648088)

[8.6.10. Atención a personas con discapacidad física o motora 31](#_Toc128648089)

[8.6.11. Atención a personas con discapacidad cognitiva 32](#_Toc128648090)

[8.6.12. Atención a personas con discapacidad mental 32](#_Toc128648091)

[8.6.13. Atención a personas de talla baja 33](#_Toc128648092)

[8.6.14. Población LGBTI 34](#_Toc128648093)

[8.6.15. Atención a periodistas 3](#_Toc128648094)5

[9. BIBLIOGRAFÍA 3](#_Toc128648095)6

[10. CONTROL DE CAMBIOS 3](#_Toc128648096)6

# **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia - APC Colombia, ha desarrollado el presente documento con el fin de simplificar la participación de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valoren los asuntos que competen a la entidad puntualmente 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.

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.

# **OBJETIVOS**

**2.1. Objetivo General**

Determinar los lineamientos y mecanismos para la atención de los canales presencial, telefónico y virtual con el fin de unificar los medios de respuesta y así satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor y finalmente establecer una relación de confianza con APC Colombia.

**2.2. Objetivo específico**

* Identificar los diferentes canales de atención, mecanismos y tiempos dirigidos a los usuarios que tiene APC Colombia
* Brindar un servicio de calidad que garantice una atención de manera ordenada, respetuosa y amable con oportunidad, eficiencia y eficacia.
* Promover el acceso de los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor a los diferentes servicios prestados por la Agencia suministrando la información requerida en los tiempos definidos.

# **MARCO NORMATIVO**

* Constitución Política de Colombia. 1991
* 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.*
* Decreto 4152 de 2011. *Por el cual se escinden unas funciones de la Agencia presidencial para la Acción Social y la Cooperación internacional- Acción Social y se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia.*
* Decreto 1166 de 2016. *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.*
* Resolución Interna 239 de 2022. *Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017.*
* Norma de calidad ISO 9000-9001 del 23 de septiembre de 2015. Sistema de Gestión de Calidad.

# **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

* **Atributos de servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio al ciudadano[[2]](#footnote-2).
* **Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria [[3]](#footnote-3).
* **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[[4]](#footnote-4).
* **Canal de 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[[5]](#footnote-5).
* **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[[6]](#footnote-6).
* **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[[7]](#footnote-7).
* **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[[8]](#footnote-8).
* **Ciudadano:** Se refiere a toda aquella persona residente de un país que en la gestión pública reconoce que cuenta con unos deberes y unos derechos los cuales podrá cumplir con su participación en la Administración Pública[[9]](#footnote-9).
* **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) [[10]](#footnote-10).
* **Discapacidad cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación[[11]](#footnote-11).
* **Discapacidad visual:** La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de la capacidad auditiva total o parcial.
* **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[[12]](#footnote-12).
* **Física o motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades[[13]](#footnote-13).
* **PQRSD:** Son el mecanismo a través del cual el grupo de valor, formula peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que tramita la Agencia dentro del marco de su competencia constitucional y legal.
* **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[[14]](#footnote-14).
* **Protocolo de servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico[[15]](#footnote-15).
* **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[[16]](#footnote-16).

# **SIGLAS**

* **APC COLOMBIA:** Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia.
* **LGTBI:** Es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras, lesbianas, gais, transgénero, bisexual e intersexuales.
* **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.

# **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

# 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 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 institucionales como es el respeto, honestidad, justicia, compromiso, diligencia, responsabilidad y lealtad establecidos en el Código de Integridad[[17]](#footnote-17).

En virtud de lo anterior, y con el ánimo de hacer más satisfactoria su experiencia con nuestra entidad en un ambiente cálido y respetuoso, 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, partes interesadas y grupos de valor, así como los medios a través de los cuales podrán comunicarse con nuestra entidad para hacernos saber sus opiniones.

* 1. **Derechos del ciudadano**

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

* 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.
* Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
* Conocer, salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
* Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
* Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
* 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.
* Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
* 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.
  1. **Deberes del ciudadano**

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:

* Acatar la Constitución y las leyes.
* 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.
* Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
* Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

# **ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

**7.1. 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:

* **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
* **Amable:** El servidor 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 usuarios 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.
* **Con buena 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.

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

**7.2. Deberes del servidor público**

En ese sentido 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, por estar incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
* 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.
* Por último, un servidor público en 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.

**7.3. 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 a los servidores públicos tener presente lo siguiente:

* 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.

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

No siempre se puede dar a los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor la respuesta que él espera. 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 respuesta negativa sea mejor recibida:

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

**7.5. Uso del lenguaje claro**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades, alegrías y experiencias. Estas son algunas recomendaciones que los servidores públicos deben tener presente al momento de comunicarse de manera verbal o escrita:

* + 1. **Lenguaje verbal**
* 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.
  + 1. **Lenguaje escrito**

**7.5.2.1. Organizar las ideas**

* Responda preguntas como: ¿Qué estoy escribiendo?, ¿Por qué lo estoy escribiendo? ¿Quién es el principal lector?, Qué puntos busco comunicar?, entre otras.
* Utilizar la estructura básica del texto (Introducción, cuerpo, conclusión).
* Presente en primer lugar la información que le aplica a toda la audiencia. Es necesario identificar al ciudadano en función de sus necesidades, expectativas y características.
* Use encabezados (títulos o subtítulos) para guiar el texto del lector, es de esta forma en la que el texto toma sentido si se evidencia por secciones. Ejemplo: Mapas viales del municipio Cogua.
* Separe la información en secciones cortas: Ejemplo: ¿Qué es el Programa Nacional contra la Pobreza? El Programa Nacional contra la Pobreza, hace parte de una Estrategia Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema.’’
* Use ayudas visuales: Tablas, listas, diagramas, viñetas y otros.

**7.5.2.2. Escribir el documento**

* Use oraciones cortas y simples.
* Utilice la voz activa, teniendo en cuenta que se debe involucrar al actor en la acción.
* Captar la atención del sujeto que tiene que realizar la acción. Ejemplo: (No decir): Las cuentas trimestrales no podrán ser aprobadas por el Comité mientras los documentos pertinentes no sean examinados por los expertos. (Decir): El Comité no podrá aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no examinen los documentos pertinentes.
* Uso de palabras sencillas. Ejemplo: Coadyuvar (No usar), Contribuir (Usar).
* Evite el uso de palabras innecesarias, use verbos en lugar de sustantivos Ejemplo: Poner en manifiesto (No usar), Manifestar (Usar).
* Uso de tono y lenguaje adecuado

**7.5.2.3. Revisar el documento**

* Eliminar la información innecesaria.
* Organizar mejor las ideas.
* Revisar errores ortográficos y gramaticales.

# **CANALES Y PROTOCOLOS DE 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 y denuncias por posibles actos de corrupción.

APC Colombia, busca brindar en cada uno de estos canales una respuesta que satisfaga en su totalidad las inquietudes de las partes interesadas y grupos de valor.

A continuación, se presentan cada uno de ellos, con sus respectivos protocolos de atención.

| **CANAL** | **MECANISMO** | **UBICACIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- | --- | --- |
| Atención virtual | Correo electrónico | [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co) | Este canal atiende las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por vía electrónica. El trámite cuenta con unos plazos establecidos en la resolución No 239 de 2022. |
| Atención virtual | Formulario PQRSD | [Formulario PQRSD](https://www.apccolombia.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/modulo-de-pqrs-d) | Este canal cuenta con unos campos que deben ser diligenciados por los peticionarios a través de la sede electrónica de la entidad para recibir la solicitud. |
| Atención presencial | Ubicación física de la entidad | Carrera 10 No. 97A-13 Piso 6, Torre A, Edificio Bogotá Trade Center - Bogotá D.C. | Este protocolo brinda información de manera personal, permite el contacto presencial entre los asesores y/o profesionales de acuerdo con el tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. La atención es inmediata (depende la solicitud). |
| Atención telefónica | Línea telefónica | PBX: (+57) 60 1 6012424  Extensión 213 | Este canal brinda atención sobre los servicios de competencia de la entidad. |

**Fuente:** Elaboración del proceso Gestión de servicio al ciudadano, en marzo de 2023.

Los usuarios podrán hacer uso de los canales de atención, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y último viernes de cada mes el Horario es de: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

**8.1. Atención virtual por correo electrónico**

Los usuarios podrán enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del siguiente correo: [pqrsd@apccolombia.gov.co](mailto:pqrsd@apccolombia.gov.co)

**8.1.1. Ciclo de servicio por correo electrónico**

Cuenta con una serie de fases para dar respuesta a la atención virtual por correo electrónico: escribe correo, envía correo y recibe respuesta tal como muestra en la imagen:

**Fuente:** Información tomada de los Protocolos de servicio al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP). 2016.

**8.1.2. Acciones de anticipación**

* Responder los mensajes que llegan al correo institucional del proceso Gestión de servicio al ciudadano y no desde el correo personal de un servidor.
* Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Agencia.

**8.1.3. 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 de este 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…” “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 ochenta (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.

**8.1.4. En la finalización del servicio prestado**

* 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.
* 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.

**8.1.5. 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.

**8.2. Atención virtual a través del formulario PQRSD**

En este formulario los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias anónimas, hacer seguimiento a su requerimiento a través del número de radicado que la sede electrónica de la APC Colombia arroja. Para ingresar al formulario PQRSD abra el siguiente enlace: [Crear PQRSD](https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs) (Bienvenido al módulo de radicación de PQRS-D).

**8.3. Canal de atención presencial**

Es el punto de atención a través del cual los servidores públicos interactúan con los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor para realizar peticiones, 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.

APC Colombia, cuenta con un canal presencial, ubicado en la Carrera 10 No. 97A-13, Piso 6, Torre A, Edificio Bogotá Trade Center, Bogotá D.C., o de donde se encuentre domiciliada la Agencia.

**8.3.1. Consejos adicionales para atención presencial**

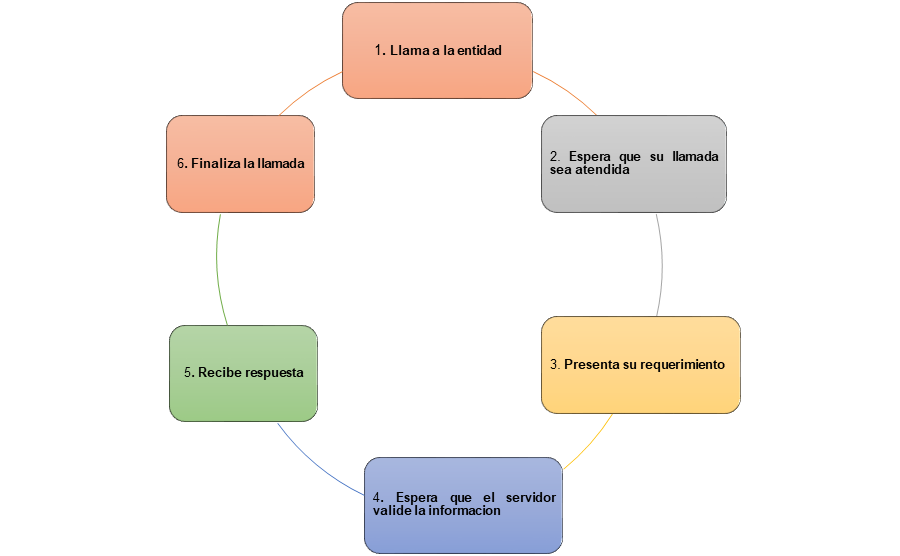
* Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero antes de realizar cualquier pregunta “Buenos días” “Buenas tardes” y/o Bienvenido(a) en que le puedo servir.
* Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
* Escuche atentamente la necesidad 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 los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor 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.

**8.4. Canal de atención telefónica**

Por este canal la interacción entre el servidor público y el ciudadano, partes interesadas y grupos de valora es en tiempo real a través de la red de telefonía fija o móvil: PBX: (+57) 601 601 2424, Extensión: 213 (proceso Gestión de servicio al ciudadano), Línea gratuita nacional: 018000413795, Código postal: 110221 y Sede electrónica: [www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co)

**8.4.1. Ciclo de servicio de atención telefónica**

APC Colombia emplea el ciclo de servicio a través de los siguientes seis (6) pasos:

****

**Fuente:** Información tomada de los Protocolos de servicio al ciudadano, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP), 2016.

**8.4.1.1. 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?

**8.4.1.2. 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.

**8.4.1.3. Si debe colocar la llamada en espera**

* Explicar por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
* Antes de poner la llamada en espera, debe informar al usuario 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, partes interesadas y grupos de valor de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, si acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
* 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 no puede ser resuelta de forma inmediata: Explicarle la razón de la demora e informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

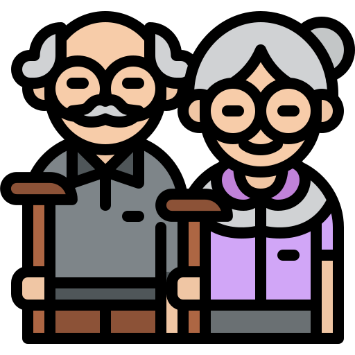
**8.4.1.4. En la finalización**

* Verificar que entendió la información y preguntar 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.
* Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
  + 1. **Consejos adicionales**
* 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, entre otros.
* 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.
* 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 proceso Gestión 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.
* 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 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.

**8.6. Atención preferencial**

Es aquella atención, que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad, personas de talla baja, personas de los sectores LGTBI y atención a periodistas, en estos casos, se recomienda a los servidores públicos tener presente lo siguiente:

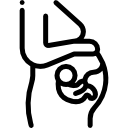
### 8.6.1. Adultos mayores[[18]](#footnote-18)



Es aquella atención, que se da prioritariamente aquellas personas que cuenta con sesenta (60) años de edad o más:

* 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.
* 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.

### 8.6.2. Mujeres embarazadas[[19]](#footnote-19)



Es aquella atención prioritariamente que se brinda a la mujer en estado de embarazo.

### 

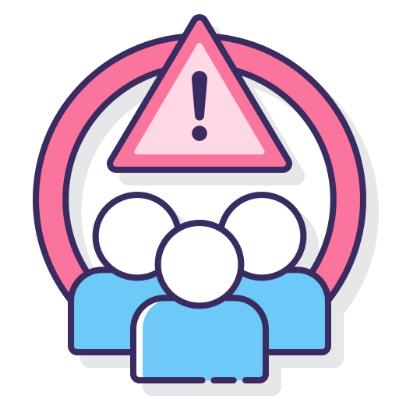
### 8.6.3. Atención a niños, niñas y adolescentes[[20]](#footnote-20)



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’.
* Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### 8.6.4. Población en situación de vulnerabilidad[[21]](#footnote-21)



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.

### 8.6.5. Grupos étnicos minoritarios[[22]](#footnote-22)

### Captura de imagen: Donde se visualiza una imagen de tres personas representando los grupos étnicos colombianos

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

APC Colombia, dará tramite a la misma de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9[8] del Decreto 1166 de 2016, “Cuando se reciban PQRSD por cualquiera de los canales dispuestos en el artículo 5 de la Resolución 239 del 24 de junio de 2022, en otra lengua nativa o dialecto oficial al de Colombia, se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta”.

El proceso Gestión de servicio al ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera de APC Colombia, o quien haga sus veces, solicitará al Ministerio de Cultura a más tardar al día hábil siguiente a la recepción de la petición, el directorio de traductores, a afectos de contactar al traductor correspondiente, para que efectúe la traducción de la petición y la respuesta que emita la Agencia.

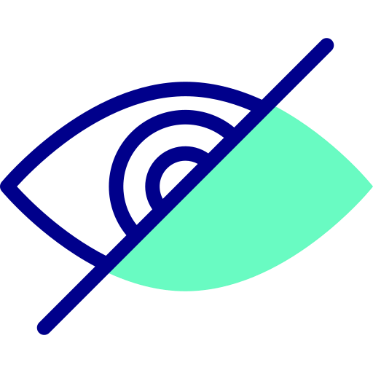
Es importante indicar que Los términos establecidos en la Ley, se suspenderán desde el momento en que se envíe la petición al Ministerio, hasta cuando este envíe la respectiva traducción. Igualmente, se volverán a suspender los términos a partir del envío de la respuesta al Ministerio de Cultura para la respectiva traducción. Una vez se obtenga la traducción, tanto de la petición como de la respuesta, ambas se deberán registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para ser enviada al peticionario.

**8.6.6. Personas con discapacidad**

Para su atención se recomienda:

* 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.

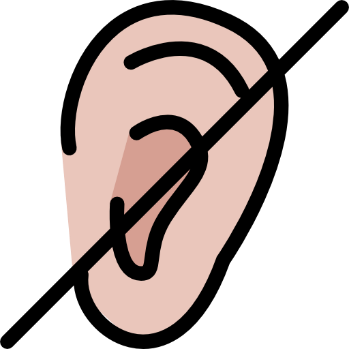
**8.6.7. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas[[23]](#footnote-23)**



Para su atención se recomienda:

* 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.

**8.6.8. Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacúsicas[[24]](#footnote-24)**



Para su atención se recomienda:

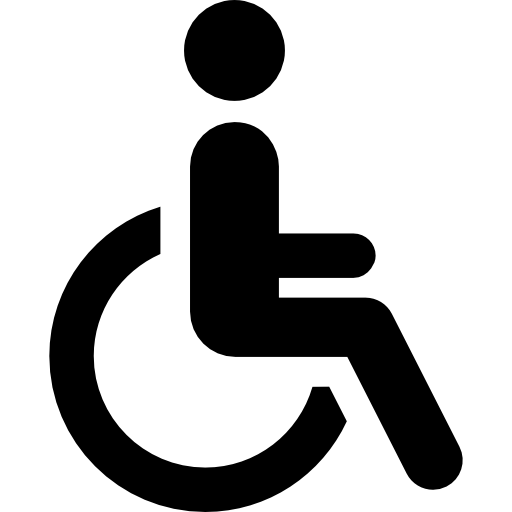
* Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
* Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
* No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
* Debido a que la información visual cobra especial importancia, 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.

**8.6.9. Atención a personas con sorda ceguera**

Para su atención se recomienda tener en cuenta:

* 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.

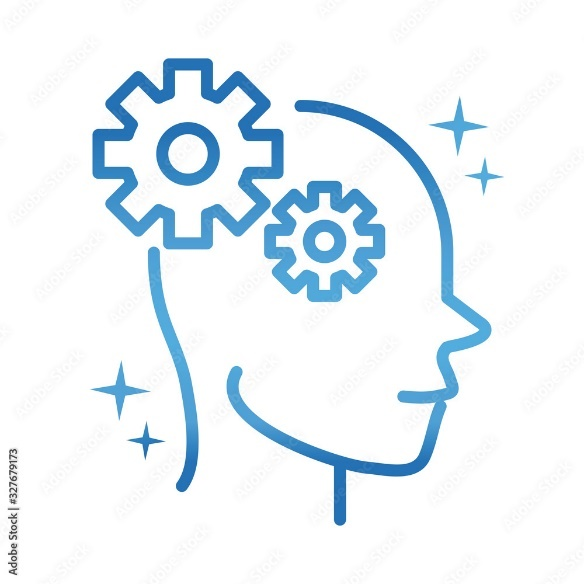
**8.6.10. Atención a personas con discapacidad física o motora[[25]](#footnote-25)**



La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazo y/o piernas de la persona afectada, para su atención se recomienda:

* 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.

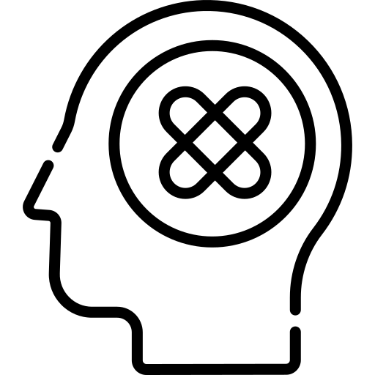
**8.6.11. Atención a personas con discapacidad cognitiva**



Para su atención se recomienda:

* 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.

**8.6.12. Atención a personas con discapacidad mental[[26]](#footnote-26)**



Para su atención se recomienda:

* 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.
* Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.
* Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

**8.6.13. Atención a personas de talla baja[[27]](#footnote-27)**



* Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
* APC-Colombia, atiende a las personas de talla baja, en su punto de atención presencial (único), para iniciar el diálogo con su interlocutor a la altura adecuada para hablar.

**8.6.14. Población LGBTI[[28]](#footnote-28)**



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), para su atención se recomienda:

* 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 con el género identificado (señor, señora) se debe dirigir el funcionario para su atención.

**8.6.15. Atención a periodistas[[29]](#footnote-29)**

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.

# **BIBLIOGRAFÍA**

* Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2016) versión 3. Protocolos de servicio al ciudadano.

# **10. CONTROL DE CAMBIOS**

| **VERSIÓN** | **CÓDIGO** | **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **ACTO/ MECANISMO** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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. |
| 3 | A-OT-O76 | Estrategia de Servicio al Ciudadano | Brújula, Noviembre 30 de 2022 | Actualización del logo institucional de APC-Colombia. |
| 4 | A-OT-O76 | Estrategia de Servicio al Ciudadano | Brújula, Abril 18 de 2023 | Se actualiza el documento incorporando los mínimos criterios de accesibilidad identificados por la Agencia; PBX: La cual debe incluir la nueva marcación (+57) 60 1 6012424, Extensión: 213; Línea gratuita nacional: 018000413795  Código postal: 110221; Sede electrónica |
| 5 | A-OT-O76 | Estrategia de Servicio al Ciudadano | Brújula, Junio 07 de 2023 | Actualización de la imagen institucional de APC Colombia, en cumplimiento de la directriz del DAPRE, con motivo del cambio de Gobierno (2022-2026). |

1. [Ministerio de Ambiente, Protocolo de Servicio al Ciudadano del 7 de marzo de 2022](https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2022/08/Protocolo-Servicio-al-Ciudadano-V10-.pdf)  [↑](#footnote-ref-1)
2. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-2)
3. [Norma ISO 9001:2015, ¿Cuáles son los requisitos para productos y servicios según ISO 9001:2015?](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/10/cuales-son-los-requisitos-para-los-productos-y-servicios-segun-la-iso-90012015/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20norma,en%20base%20a%20requisitos%20legales) [↑](#footnote-ref-3)
4. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-4)
5. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-5)
6. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-6)
7. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-7)
8. [Secretaria Distrital de Movilidad. 2018. Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía](https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/2018-10-03/PM05-PR14-PT01PROTOCOLO%20DE%20ATENCI%C3%93N%20Y%20SERVICIO%20A%20LA%20CIUDADAN%C3%8DA%20VERSI%C3%93N%201%2C0%20DE%2027-09-2018.pdf) [↑](#footnote-ref-8)
9. [Clad. 2009. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Publica](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf) [↑](#footnote-ref-9)
10. [Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. Protocolos de servicio al ciudadano](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1664555909377) [↑](#footnote-ref-10)
11. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-11)
12. [Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. Protocolos de servicio al ciudadano](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1664555909377) [↑](#footnote-ref-12)
13. [Departamento Nacional de planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-13)
14. [Departamento Nacional de planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-14)
15. [Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. Protocolos de servicio al ciudadano](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1664555909377) [↑](#footnote-ref-15)
16. [Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf) [↑](#footnote-ref-16)
17. [APCColombia. Política de Integridad. Código de Integridad](https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2022-06/CODIGO%20DE%20INTEGRIDAD%202022%20ACCESIBLE.pdf)

    [↑](#footnote-ref-17)
18. [Flaticon.es Iconos Abuelos](https://www.flaticon.es/icono-gratis/abuelos_3460677?term=abuelos&related_id=3460677) [↑](#footnote-ref-18)
19. [Flaticon.es Iconos Mujer embarazada](https://www.flaticon.es/icono-gratis/embarazada_941495?term=mujer+embarazada&page=1&position=9&origin=search&related_id=941495) [↑](#footnote-ref-19)
20. [Flaticon.es Iconos Niños](https://www.flaticon.es/icono-gratis/ninos_4540679?term=ni%C3%B1os&page=1&position=18&origin=search&related_id=4540679)  [↑](#footnote-ref-20)
21. [Flaticon.es Individuos vulnerables](https://www.flaticon.es/icono-gratis/individuos-vulnerables_3663553?term=vulnerable&page=1&position=2&origin=search&related_id=3663553) [↑](#footnote-ref-21)
22. [Alamy.es Nacionalidades étnicas](https://www.alamy.es/imagenes/nacionalidades-%C3%A9tnicas.html) [↑](#footnote-ref-22)
23. [Flaticon.es Iconos Discapacidad visual](https://www.flaticon.es/icono-gratis/discapacidad_5896484?term=discapacidad+visual&page=1&position=4&origin=search&related_id=5896484) [↑](#footnote-ref-23)
24. [Flaticon.es Iconos Discapacidad auditiva](https://www.flaticon.es/icono-gratis/sordo_286496?term=sordo&page=1&position=61&origin=search&related_id=286496) [↑](#footnote-ref-24)
25. [Flaticon.es Iconos Discapacidad](https://www.flaticon.es/icono-gratis/discapacitado_93191?term=discapacidad&page=1&position=3&origin=search&related_id=93191)  [↑](#footnote-ref-25)
26. [Flaticon.es Iconos Discapacidad mental](https://www.flaticon.es/icono-gratis/discapacidad-mental_2852662?term=discapacidad+mental&page=1&position=4&origin=search&related_id=2852662) [↑](#footnote-ref-26)
27. [Flaticon.es Iconos Talla baja](https://www.flaticon.es/icono-gratis/gnomo_3364347?term=enano&page=1&position=12&origin=search&related_id=3364347) [↑](#footnote-ref-27)
28. [Flaticon.es Iconos Lgbti](https://www.flaticon.es/icono-gratis/bandera-arcoiris_3458080?related_id=3458080) [↑](#footnote-ref-28)
29. [Flaticon.es Iconos Periodista](https://www.flaticon.es/icono-gratis/reportero_3391689?term=periodista&page=1&position=8&origin=search&related_id=3391689) [↑](#footnote-ref-29)