APC Colombia

Estrategia de Servicio al Ciudadano



Contenido

1. Introducción 5

2. Objetivos 5

2.1. Objetivo General 5

2.2. Objetivo específico 5

3. Alcance 6

4. Marco normativo 6

5. SIGLAS 8

6. MARCO NORMATIVO 8

7. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 9

7.1. Derechos del ciudadano 10

7.2. Deberes del ciudadano 10

8. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO 11

8.1. Atributos del buen servicio 11

8.2. Deberes del servidor público 12

8.3. Atención a personas alteradas 12

8.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 13

8.5. Uso del lenguaje claro 13

8.5.1. Lenguaje telefónico y verbal 13
8.5.2. Lenguaje escrito 13
8.5.2.1. Organizar las ideas 13
8.5.2.2. Escribir el documento 14
8.5.2.3. Revisar el documento 14

9. CANALES DE ATENCIÓN 15

10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN 16

10.1. Atención virtual, por correo electrónico 16
10.1.1. Ciclo de servicio, por correo electrónico 16
10.1.2. Acciones de anticipación 16
10.1.3. En desarrollo del servicio 16
10.1.4. En la finalización del servicio prestado 17
10.1.5. Recomendaciones generales 17

10.2. Atención virtual, a través del formulario PQRSD 18

10.3. Canal de atención presencial 18
10.3.1. Consejos adicionales para atención presencial 18

10.4. Canal de atención telefónica 19
10.4.1. Ciclo de servicio de atención telefónica 19
10.4.1.1. En el contacto inicial 20
10.4.1.2. En el desarrollo de la llamada 20
10.4.1.3. Si debe colocar la llamada en espera 20
10.4.1.4. En la finalización 20
10.4.1.5. Consejos adicionales 21

10.5. Atención preferencial 22
10.5.1. Adultos mayores 22
10.6.2. Mujeres embarazadas 22
10.5.3. Atención a niños, niñas y adolescentes 22
10.5.4. Población en situación de vulnerabilidad 23
10.5.5. Grupos étnicos minoritarios 23
10.5.6. Personas con discapacidad 24
10.5.7. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas 25
10.5.8. Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacúsicas 25
10.5.9. Atención a persona con sordoceguera 26
10.5.10. Atención a personas con discapacidad física o motora 26
10.5.11. Atención a personas con discapacidad cognitiva 27
10.5.12. Atención a personas con discapacidad mental 27
10.5.13. Atención a personas de talla baja 27
10.5.14. Población LGBTI 28
10.5.15. Atención a periodistas 28

11. CONTROL DE CAMBIOS 29

1. 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 valor en 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].

En el presente documento se explica de forma detallada, la manera como se 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 la APC Colombia.

2. 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 para, 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.

[1] *Ministerio de Ambiente, Protocolo de Servicio al Ciudadano del 7 de marzo de 2022*

3. ALCANCE

La presente Estrategia de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos para garantizar que la información proporcionada por APC Colombia sea clara, útil, accesible y oportuna. Aplica a todas las direcciones/dependencias, procesos y canales de comunicación de la Agencia, orientando a los servidores públicos y colaboradores a interactuar con la ciudadanía y grupos de valor de manera efectiva, fortaleciendo la confianza y la transparencia en la administración pública.

4. MARCO NORMATIVO

- **Atributos de servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio al ciudadano[2].
- **Calidad en el servicio:** Es la satisfacción de las necesidades del cliente, mediante la atención, eficiencia y amabilidad, se mide a través de atributos, como: oportunidad, seguridad y experiencia[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].
- **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].
- **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].
- **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].

---

[2] Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano

[3] Decreto 1595 de 1995 Calidad en el Servicio

[4] Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano

[5] Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano

[6] Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano

[7] Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano

- **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].
- **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 con los que podrá cumplir con su participación en la Administración Pública[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].
- **Discapacidad auditiva:** Las personas con discapacidad auditiva tienen dificultad para oír o no pueden oír en absoluto.
- **Discapacidad cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación[11].
- **Enanismo o talla baja:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la media de los individuos de la misma especie y raza[12].
- **Física o motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades[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].
- **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].
- **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].

---

[8] *Secretaria Distrital de Movilidad. 2018. Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía*

[9] *Clad. 2009. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Publica*

[10] *Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. Protocolos de servicio al ciudadano*

[11] *Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano*

[12] *Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. Protocolos de servicio al ciudadano*

[13] *Departamento Nacional de planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano*

[14] *Departamento Nacional de planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano*

[15] *Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022. Protocolos de servicio al ciudadano*

[16] *Departamento Nacional de Planeación. 2016. Protocolos de servicio al ciudadano*

5. SIGLAS

- **APC COLOMBIA:** Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia.
- **DAPRE:** Departamento Adminsitrativo de la Presidencia de la República.
- **LGTBI:** Es la sigla compuesta por las iniciales de las palabras, lesbianas, gais, transgénero, bisexual e intersexuales.
- **INCI:** Instituto Nacional Para Ciegos.
- **PND:** Plan Nacional de Desarrollo.
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
- **SMS:** Mensaje cortos de texto.

6. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- **Ley 1346 de 2009:** *Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*
- **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.*
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013:** *Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.*
- **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 001519 de 2020:** *Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.*
- **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.*

7. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetados Ciudadano(a)s:

Reciban un cordial saludo desde la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia, como un organismo adscrito al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, creado mediante Decreto 4152 de 2011, como una entidad descentralizada de la rama ejecutiva del orden nacional, con personeria jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.

La APC Colombia tiene como misión 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 (PND).

Cabe señalar que, dentro de las funciones de la Agencia está la de coordinar el servicio de atención al ciudadano y de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se presenten sobre el desempeño de las dependencias/direcciones y sus colaboradores.

Por consiguiente, la Agencia cuenta con un equipo de trabajo con profesionales idóneos, dispuestos a brindarles la orientación, atención y asistencia que requieran de conformidad con su misionalidad. Con el propósito de fortalecer la interacción de la administración, con sus grupos de valor.

La APC Colombia se compromete con el servicio público, la transparencia, la vocación de servicio, la mejora continua y el trato digno e igualitario con nuestros grupos de valor y actuando de conformidad con sus valores institucionales: Compromiso, respeto, honestidad, diligencia, responsablidad, lealtad y justicia, establecidos en el Código de Integridad[17].

En virtud de lo anterior, la APC Colombia expide la presente Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el artículo 5° de la citada Ley (derechos y deberes que tienen los grupos de valor).

Nos interesa conocer su opinión sobre la orientación, atención y asistencia brindada, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora. En ese sentido pueden dejarnos sus PQRSD en los canales y horarios de atención.

Cordialmente,

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia.

[17] *Resolución 394 de septiembre 19 de 2023 que adopta el Código de Integridad*

7.1. Derechos del ciudadano

En la interacción con los grupos de valor, la APC Colombia presenta a continuación los derechos al ciudadano:

- **Presentar peticiones de forma:** verbal, telefónica y por escrito, sin necesidad de apoderado y 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, y obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia de 1991 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 con:** discapacidad; adultos mayores, niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios; personas de los sectores LGTBI y atención a periodistas.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los colaboradores 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.

7.2. Deberes del ciudadano

En la interación con los grupos de valor, APC Colombia presenta a continuación los deberes del ciudadano:

- Acatar la Constitución Política de Colombia de 1991 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 y colaboradores que cumplan funciones administrativas.

8. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

8.1. 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 público, y el colaborador, deben ser cortés, pero también sinceros.
- **Confiable:** Las respuestas deben ser certeras y completas generando confianza en el servicio y en la información suministrada.
- **Empático:** El servidor público, y el colaborador, perciben lo que el ciudadano siente y se ponen 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: postura corporal, tono de voz o gestos. Se espera de los servidores públicos y colaboradores que atienden a los ciudadanos con 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 de 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.
- **La respuesta sea:** “un momento por favor”, “vamos a informar al proceso correspondiente”, “se va a revisar el estado de su solicitud”, “por favor sumistre sus datos de contacto”, entre otros.

8.2. Deberes del servidor público

En la interación con los grupos de valor, la APC Colombia presenta a continuación los deberes del servidor público:

- Informarse sobre formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Agencia para responder las PQRSD de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor.
- Conocer los servicios que presta la Agencia, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento y 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 superior jerárquico 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 no debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, en ninguna circunstancia. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

8.3. 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 público 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 solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al superior jerárquico para dar una solución de fondo.

8.4. 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.

8.5. 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 presentes al momento de comunicarse de manera teléfonica, verbal o escrita:

8.5.1. Lenguaje telefónico y 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”, entre otros.
- 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.

8.5.2. Lenguaje escrito

8.5.2.1. 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.

8.5.2.2. 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

8.5.2.3. Revisar el documento

- Eliminar la información innecesaria.
- Organizar mejor las ideas.
- Revisar redacción, errores ortográficos y gramaticales.

9. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios que la Agencia pone a disposición de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor para gestionar las PQRSD, por posibles actos de corrupción. Además, busca brindar en cada uno de estos canales, una respuesta que satisfaga en su totalidad sus inquietudes.

A continuación, se relacionan los canales de atención en la APC Colombia:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Descripción
Atención virtual	Correo electrónico	pqrsd@apccolombia.gov.co	Este canal atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por vía electrónica. El trámite cuenta con unos plazos establecidos en la Resolución No. 239 de 2022.
Atención virtual	Formulario PQRSD	Fomulario PQRSD	Este canal cuenta con unos campos que deben ser diligenciados por los peticionarios a través de la sede electrónica de la Agencia para recibir la solicitud.
Atención presencial	Ubicación física de la Agencia	Carrera 10 No. 97A -13, Torre A, Piso 6, Edificio Bogotá Trade Center, Bogotá D.C., Colombia	Este canal brinda información de manera personal y permite el contacto presencial entre los servidores públicos de acuerdo con el tipo de PQRSD. La atención es inmediata (depende la solicitud).
Atención telefónica	Línea telefónica	Teléfono: (+57) 601 601 2424. Extensión: 213	Este canal brinda atención, acorde con la misionalidad de la Agencia.
Atención telefónica	Línea gratuita nacional	Teléfono: 018000413795	Este canal brinda atención, acorde con la misionalidad de la Agencia.
Atención anticorrupción	Línea telefónica	Teléfono: (+57) 601 601 2424. Extensión: 213	Este canal o medio independiente destinado específicamente para la recepción de denuncias relacionadas con posibles hechos de corrupción.

Fuente: Elaboración del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano de la APC Colombia, octubre de 2026.

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 el último viernes de cada mes, en el horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención son las directrices claras con las que cuenta la APC Colombia para interactuar con la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor. Además, busca brindar en cada uno de estos protocolos, una atención que cumpla con sus inquietudes.

A continuación se relacionan los protocolos de atención en la APC Colombia

10.1. Atención virtual, por correo electrónico

Los usuarios podrán enviar sus PQRSD a través del siguiente correo: pqrsd@apccolombia.gov.co

10.1.1. 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.

10.1.2. Acciones de anticipación

- Responder los mensajes que llegan al correo institucional del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano y no desde el correo institucional asignado al servidor público o desde su correo personal.

10.1.3. 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 institucional.
- 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 enviar copia de la respuesta a todos. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas, para su conocimiento, que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo institucional de otros miembros de la Agencia.
- 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.

10.1.4. 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 con él en caso de necesitarlo. Esto puede incluir:** cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la Agencia.
- 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 Agencia en quien recibe el correo electrónico.

10.1.5. Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la que no debe permitirles a terceros acceder a ella.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Agencia.
- Seguir el protocolo establecido por la Agencia con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en los que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

10.2. Atención virtual, a través del formulario PQRSD

En este formulario los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor pueden presentar sus PQRSD, a través de la sede electrónica de la APC Colombia. Para ingresar al formulario PQRSD abra el siguiente enlace: Fomulario PQRSD.

10.3. 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 Agencia.

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 de la Agencia. 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:** Debe evitarse comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano. Hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano y 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 muestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y 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.

10.3.1. 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 diga “buenos días”, “buenas tardes” y/o “bienvenido(a), ¿en qué 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 diez (10) a quince (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 ya que 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.

10.4. Canal de atención telefónica

Por este canal, la interacción entre el servidor público y el ciudadano, partes interesadas y grupos de valor, es en tiempo real, a través de:

- **Linea telefónica:** (+57) 601 601 2424, Extensión: 213.
- **Línea gratuita nacional:** 018000413795.
- **Línea anticorrupción:** (+57) 601 601 2424, Extensión: 202.
- **Código postal:** 110221.
- **Sede electrónica:** www.apccolombia.gov.co

10.4.1. Ciclo de servicio de atención telefónica

La 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.

10.4.1.1. 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?

10.4.1.2. 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.

10.4.1.3. 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.

10.4.1.4. 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 superior jerárquico para que resuelva de fondo.

10.4.1.5. Consejos adicionales

- **Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de tres (3) cms. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y emisión de la voz, como:** esferos, dulces o 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 Agencia, la dirección/ dependencia y proceso responsable y el contacto encargado.
- **Al responder tener en cuenta el siguiente guion:** “Buenos días. Le habla María López. del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano de la APC Colombia. Con quién tengo el gusto de hablar. En qué 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:** se deben 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.

10.5. Atención preferencial

Es la atención especial y preferente que se brinda a personas con: discapacidad; adultos mayores, niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios; personas de los sectores LGTBI y atención a periodistas; en estos casos, se recomienda a los servidores públicos tener presente lo siguiente:

10.5.1. Adultos mayores

- Es la atención prioritaria que se brinda a aquellas personas que cuentan 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.



10.6.2. Mujeres embarazadas

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

10.5.3. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar PQRSD, cuando se trate de asuntos que sean de su interés particular. Para su adecuada atención se recomienda:

- Darles prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud un tratamiento reservado.



- Evitar manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente exprese. En su lugar, formular preguntas para comprender mejor.
- Llamarlos por su nombre y no usar diminutivos como ‘chiquito’ o ‘mijito’.
- Hablarles con claridad, utilizando un lenguaje acorde con su edad.

10.5.4. Población en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de violencia, a los desplazados y a quienes se encuentran en situación de pobreza extrema. Para su adecuada atención se recomienda a los servidores públicos y colaboradores que:



- Escuchar activamente, sin prejuicios ni juicios de valor sobre su situación o decisiones.
- Mostrar comprensión ante su situación emocional y social, manteniendo la paciencia y la calma en todo momento.
- Manejar la información personal de forma segura y discreta.

10.5.5. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras o raizales y el pueblo gitano.



En caso de recibirse PQRSD presentadas por integrantes de estos grupos étnicos ante la APC Colombia, se dará trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, el cual establece que: “*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 la 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 efectos de contactar al traductor correspondiente para que efectúe la traducción de la petición y de la respuesta emitida por la Agencia.

Es importante indicar que los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para resolver las peticiones, se suspenderán desde el momento en que la solicitud sea remitida al Ministerio de Cultura, hasta cuando dicho Ministerio envíe la respectiva traducción. Asimismo, los términos se suspenderán nuevamente, a partir del envío de la respuesta al Ministerio para su traducción. Una vez se cuente con la traducción, tanto de la petición, como de la respuesta, ambos documentos deberán registrarse en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, para posteriormente ser enviados al peticionario.

Una vez se cuente con la traducción, ttanto de la petición, como de la respuesta, ambos documentos deberán registrarse en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, para posteriormente ser enviados al peticionario.

10.5.6. Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen alguna dificultad física, mental, intelectual o sensorial, que les puede dificultar realizar ciertas actividades o participar plenamente en la vida cotidiana como: estudiar, trabajar, moverse o comunicarse.

En este sentido, se recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia, tener en cuenta las siguientes orientaciones:



- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad, como si fueran niños. Evitar hablarles en tono aniñado, acariciarles la cabeza o asumir 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 brindar cualquier ayuda, preguntar:** "¿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.
- Evitar suponer lo que la persona necesita, es preferible darle tiempo para expresarse y exponer sus requerimientos sin interrumpirla, incluso cuando se pueda prever 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.

10.5.7. Atención a personas con discapacidad visual, ciegas

Las personas con discapacidad visual son aquellas que tienen una limitación significativa en su capacidad para ver, ya sea de manera parcial o total.

Para brindar una atención con calidad se les recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones:

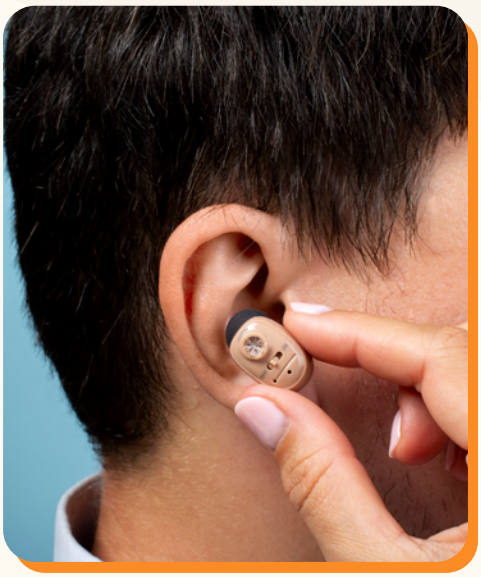


- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- **Orientarla con claridad, usando expresiones como:** "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.
- 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 tiene que retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

10.5.8. Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacúsicas

Las personas con discapacidad auditiva tienen alguna dificultad para oír o no pueden oír en absoluto.

Para brindar una atención con calidad se recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones:



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

10.5.9. Atención a persona con sordoceguera

Una persona con sordoceguera, es aquella que tiene pérdida significativa de la visión y del oído al mismo tiempo.

Para brindar una adecuada atención, se recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones:



- Informar a la persona que usted está presente, tocándola suavemente en el hombro o en el 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.

10.5.10. Atención a personas con discapacidad física o motora

La discapacidad física se refiere a las limitaciones que afectan el movimiento o la fuerza en los brazos, las piernas o en todo el cuerpo, dificultando la realización de actividades motoras.

Para brindar una adecuada atención, recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta siguientes orientaciones:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse a ella a una distancia mínima de un metro.
- Camina despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.



10.5.11. Atención a personas con discapacidad cognitiva



Limitación significativa en el funcionamiento intelectual. Es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Para brindar una adecuada atención, se recomienda a servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente, tanto al hablar como al escuchar porque puede que la persona se demore más en entender los conceptos. Suministrar la información requerida.

10.5.12. Atención a personas con discapacidad mental

La discapacidad mental es una condición en la que la persona presenta dificultades para comprender información, tomar decisiones, cuidarse de manera autónoma o participar plenamente en las actividades cotidianas y de la vida social.

Para brindar una adecuada atención, se recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones:



- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

10.5.13. Atención a personas de talla baja



La talla baja se refiere a que una persona tiene estatura menor en comparación con la mayoría quienes tienen su misma edad.

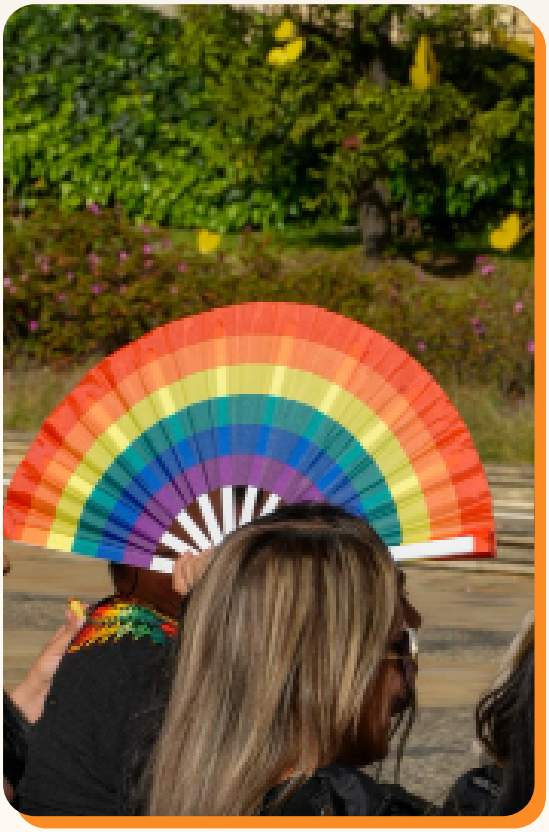
Se recomienda a los servidores públicos y colaboradores de Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones para su adecuada atención:

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como lo cual no es correcto.
- La APC Colombia cuenta con un único punto de atención presencial, donde se procura iniciar el diálogo a una altura adecuada para interactuar de manera respetuosa y cómoda con las personas de talla baja que acudan a la Agencia.

10.5.14. Población LGBTI

La población LGBTI se refiere a las personas que se identifican como: lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, intersexuales y otras identidades de género y orientaciones sexuales diversas.

Para su atención, se recomienda a los servidores públicos y colaboradores de la Agencia tener en cuenta las siguientes orientaciones para su adecuada atención:



- Preguntar el nombre con el que la persona desea ser llamada. Ese es el nombre que debe orientar toda la interacción.
- Evitar gestos, ademanes o actitudes que expresen recelo o incomodidad hacia el ciudadano por su forma de vestir, hablar o expresarse.
- **No asumir el género de la persona basándose únicamente en su apariencia. Puede encontrarse con ciudadanos cuya expresión de género no coincida con estereotipos tradicionales, por ejemplo:** apariencia femenina con vello facial, apariencia masculina con falda o personas andróginas. Espere a que la persona brinde una pauta o, si es necesario, pregunte de manera respetuosa.
- Una vez la persona indique su identidad de género o cómo desea ser tratada (señor, señora, entre otros.), diríjase a ella o él utilizando ese tratamiento de forma consistente durante toda la atención.

10.5.15. Atención a periodistas

Este grupo de personas está conformado comunicadores de distintos medios comunicación (radio, televisión, prensa escrita digital). Sus comunicaciones y solicitudes atienden de manera prioritaria, con el propósito fortalecer la transparencia institucional y acceso oportuno a la información pública.

En este sentido, los servidores públicos colaboradores de la Agencia identificar, orientar y gestionar con diligencia solicitudes formuladas por esta población.



11. 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).
6	A-OT-O76	Estrategia de Servicio al Ciudadano	Brújula, Septiembre 12 de 2024	Se revisó y actualizó la estructura y el contenido del documento, acorde con lo establecido en el Manual de imagen de la APC Colombia, en cumplimiento de la Ley 2345 del 30-12-2023 “Chao Marcas”, y siguiendo los lineamientos dados por Presidencia. Además, en atención al cambio del Sistema de Gestión Documental Orfeo por Hermes.

7	A-OT-O76	Estrategia de Servicio al Ciudadano	Brújula, Noviembre14 de 2025	Se revisó y actualizó el contenido del documento. Se incorporó el alcance; normativa (Ley 1618 de 2013, Ley 1346 de 2009, Resolución 1519 de 2020, Decreto 1595 de 1995 y Resolución 394 de 2023; sigla (INCI: Instituto Nacional para Ciegos); y la referencia a ciudadano y ciudadanía, con el propósito de ampliar la comprensión del público objetivo. Se reemplazó el término “jefe inmediato” por “superior jerárquico”. Se integraron definiciones sobre los tipos de discapacidad para mejorar la claridad, precisión y facilidad de lectura. Todas las actualizaciones se realizaron conforme a las recomendaciones indicadas en el espacio de conocimiento, realizado el 4 de agosto de 2025 con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).
8	A-OT-O76	Estrategia de Servicio al Ciudadano	Brújula, Octubre 6 de 2026	Se revisó y actualizó la carta de trato digno al ciudadano y las siglas. Se incluyó la línea gratuita nacional y la línea anticorrupción. Este último teniendo en cuenta la repuesta del DAFP, mediante oficio No. 2026-5010365631 del 21-09-2026 con asunto: solicitud de orientación/radicado No. 2026-2060471772 del 09-09-2026 de la APC Colombia.

APC Colombia

VISITA NUESTRA
SEDE ELECTRÓNICA
APC COLOMBIA
www.apccolombia.gov.co

Dirección:
Carrera 10 #97A - 13 Torre A - Piso 6
Edificio Bogotá Trade Center
Bogotá D.C.

PBX: (+57) 6016012424
Línea gratuita nacional:
018000413795
Línea anticorrupción:
(601) 6012424 Ext. 202

APC Colombia