**ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2019**

Tabla de contenido

[1. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 4](#_Toc28627413)

[2. DERECHOS Y DEBERES 4](#_Toc28627414)

[a. Como ciudadano/a usted tiene derecho a: 4](#_Toc28627415)

[b. Como ciudadano/a usted tiene deber de: 4](#_Toc28627416)

[c. Como autoridad usted tiene el deber de: 5](#_Toc28627417)

[d. Como autoridad le está prohibido: 5](#_Toc28627418)

[e. Como ciudadano/a usted tiene el derecho a ser informado sobre: 6](#_Toc28627419)

[3. MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 6](#_Toc28627420)

[4. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8](#_Toc28627421)

[5. ALCANCE 8](#_Toc28627422)

[6. CANALES DE PARTICIPACIÓN 9](#_Toc28627423)

[7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN 11](#_Toc28627424)

[8. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN 12](#_Toc28627425)

[9. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 12](#_Toc28627426)

[10. TRÁMITE DE DENUNCIAS 13](#_Toc28627427)

[11. TIEMPOS DE RESPUESTA DE NUESTROS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN 14](#_Toc28627428)

[12. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA APC-COLOMBIA 14](#_Toc28627429)

[a. Definición de Atención y Servicio al Ciudadano 14](#_Toc28627430)

[b. Características de la buena atención y servicio 15](#_Toc28627431)

[c. Ámbito de Aplicación 16](#_Toc28627432)

[d. Etapas del Protocolo 16](#_Toc28627433)

[13. CONTROL DE CAMBIOS 17](#_Toc28627434)

**INTRODUCCIÓN**

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

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

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

En el presente documento se explica de forma detallada, la manera cómo promoverá no sólo por 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.

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a los que están sujetos los ciudadanos.

# DERECHOS Y DEBERES

## Como ciudadano/a usted tiene derecho a:

* Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: en forma verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.
* Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos cuyo costo será pagado por el ciudadano.
* Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
* Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
* Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
* Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## Como ciudadano/a usted tiene deber de:

* Acatar la Constitución y las leyes.
* Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
* Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes y que ya han sido atendidas oportunamente por APC-Colombia.
* Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Como autoridad usted tiene el deber de:

* Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
* Garantizar con prioridad la atención personal al público que lo requiera y en resolver sus peticiones de manera oportuna.
* Atender a todas las personas que ingresen a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

## Como autoridad le está prohibido:

* Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
* Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
* Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
* Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
* Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
* Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
* Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
* Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
* No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir dentro del término legal.
* Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación, haciendo referencia a la dilatación de solicitudes aduciendo a las demoras o falta de respuesta por parte de entidades nacionales o un tercero sin el debido soporte.
* Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
* Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
* No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
* No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
* Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
* Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

## Como ciudadano/a usted tiene el derecho a ser informado sobre:

* Las normas básicas que determinan las competencias.
* Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que prestan.
* Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
* Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
* Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
* Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
* La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
* Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso, la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

# MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

Artículo 2. Fines Esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.

Artículo123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**LEYES Y DECRETOS**

**Ley 1341 de 2009.**

Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a Través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html>

**Decreto 2623 de 2009.**

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la Web, la disposición física de los puntos de atención al público e incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas.

http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3584.html

**Documento CONPES 3649 de 2010.**

Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la Generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507\_documento.pdf

**Documento CONPES 3650 de 2010.**

La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, lo cual redunda en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3650\_documento.pdf

**Ley 1437 de 2011**

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1437\_2011.html

**Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).**

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1474\_2011.html

**Ley 1712 de marzo 06 de 2014.**

Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147\_documento.pdf

Titulo 4 del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector de la Presidencia de República”.

http://www.funcionpublica.gov.co/sisjur/home/Norma1.jsp?i=62255

**Ley 1755 de junio 30 de 2015.**

Regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\_1755\_2015.html

# POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Brindar un servicio de calidad mediante la actividad de atención al ciudadano por los canales dispuestos por la Agencia con la finalidad de mejorar la percepción de los ciudadanos a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro.

# ALCANCE

La Agencia reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función importante para la ejecución de su misión.

Por lo tanto, pone a disposición de sus servidores públicos el protocolo de atención al ciudadano por los Canales presencial, telefónico y virtual, que dará pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

La estrategia de Atención al Ciudadano es una herramienta útil para mejorar la manera de interactuar con los ciudadanos. Permite ofrecer el mismo nivel de servicio al usuario por los diferentes canales de atención, de manera ordenada respetuosa y amable.

# CANALES DE PARTICIPACIÓN

APC-Colombia ha desarrollado para el servicio del ciudadano los siguientes canales de comunicación, que tienen como fin generar espacios y mecanismos de participación, interacción y conocimiento de manera adecuada de la entidad, así como brindar información suficiente asociada con el que hacer institucional.

* **Página Web -** [**www.apccolombia.gov.co**](http://www.apccolombia.gov.co)

Es una herramienta que nos permite proporcionar información institucional, noticias de interés y enlaces relacionados con el sector.

Es la plataforma tecnológica para implementar la estrategia de Gobierno en Línea.

Los espacios que se han definido en la página Web para la participación ciudadana son:

* **Escríbale al Director:** formulario de contacto asociado a la cuenta de correo: [cooperacionapc@apccolombia.gov.co](mailto:cooperacionapc@apccolombia.gov.co), en la cual se reciben PQRS que luego son trasladados a los responsables de cada tema para dar la respuesta requerida.
* **Web Master:** cuenta de correo asociada a [comunicacionesapc@apccolombia.gov.co](mailto:comunicacionesapc@apccolombia.gov.co), en la que se reciben solicitudes relacionadas con el servicio de la página web.
* **Chat:** herramienta en línea para realizar conversaciones escritas entre dos o más personas ya sea de manera pública o privada.

El cronograma de conversación en el CHAT, será definido y publicado por la AGENCIA en el Sitio Web de la entidad con una semana de anticipación al inicio de la respectiva charla.

* **PQRS:** Formulario destinado a recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usurarios sobre los distintos temas que maneja la entidad o la calidad de sus servicios.
* **Encuestas:** herramienta que se utiliza de acuerdo con las solicitudes y requerimientos que tengan los clientes internos de la entidad, para conocer las opiniones de la gente sobre un tema específico.
* **Teléfono Fijo**

Por este medio los ciudadanos, proveedores de bienes y/o servicios, y entidades pueden realizar diferentes solicitudes. El número telefónico es (571) 6012424 ext. 100.

* **Fax**

Medio dispuesto para la ciudadanía en general de diferentes partes del país o con dificultades para desplazamientos a la sede de la Entidad o carecen de medios tecnológicos para comunicación en línea.

El número telefónico es (571) 6012424 ext., 333.

* **Correo Electrónico**

Esta herramienta electrónica le permite a APC-Colombia interactuar con los ciudadanos, proveedores de bienes y/o servicios, entidades y demás grupos de interés, dando respuesta oportuna a los diferentes requerimientos hechos en el marco de la gestión institucional.

Correo electrónico institucional: [cooperacionapc@apccolombia.gov.co](mailto:cooperacionapc@apccolombia.gov.co)

Correo electrónico para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co): **Exclusivo** para los despachos judiciales.

Correo electrónico [contratos@apccolombia.gov.co](mailto:contratos@apccolombia.gov.co): **Exclusivo** para temas relacionados con la gestión contractual de la entidad.

* **Redes Sociales**

La entidad no ha sido ajena a los procesos de TIC´S y el avance de las redes sociales como medio efectivo para crear comunicaciones entre los ciudadanos y la entidad. Para esto ha creado cuentas administradas por funcionarios en área de Comunicaciones, quien atiende las cuentas oficiales, de acuerdo a los Lineamientos de comunicaciones para funcionarios y contratistas establecidos en el documento interno E-OT-016 – Guía de interacción en redes sociales creado por APC – Colombia.

* **Punto de atención**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia atiende a los ciudadanos, proveedores de bienes y/o servicios, entidades y demás grupos de interés en sus oficinas ubicadas en la Carrera 10 No. 97 A-13, piso 6, torre A, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., o en sitio que se disponga para ello, cualquier cambio al respecto se comunicará de manera oportuna en la página web de la entidad, y demás medios posibles de publicidad.

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

APC-Colombia ha apropiado una serie de herramientas mediante las cuales el ciudadano puede participar ejerciendo sus derechos y a la vez generar valor agregado en los diferentes temas institucionales de la entidad; así mismo, cuenta con los siguientes mecanismos para la participación ciudadana en la gestión institucional:

* **Derecho de Petición**

Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano o grupo de ciudadanos presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo o a un grupo. Estos se clasifican de acuerdo a lo definido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Para atenderlos, APC-Colombia ha establecido el documento interno A-PR-005 – Procedimiento de Atención al Ciudadano (PQRS).

* **Queja**

Pese a tratarse de una especie del derecho de petición, se considera de gran relevancia, porque es la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa de APC-Colombia, permitiéndonos tomar los correctivos del caso. Para atenderlas, la entidad ha establecido el documento interno A-PR-005 – Procedimiento de Atención al Ciudadano (PQRS).

* **Rendición de Cuentas**

La rendición de cuentas es un espacio creado por APC-Colombia, donde además de presentar a la ciudadanía en general la gestión realizada por la entidad, se busca contar con la participación ciudadana retroalimentando la información entregada respecto a dicha gestión. Para estos efectos APC-Colombia cuenta con el documento interno E-OT-024 Estrategia Rendición de Cuentas.

* **Denuncia**

A diferencia de la queja, la denuncia refiere a hechos que constituyen una conducta posiblemente tipificada penal, disciplinaria o fiscalmente, correspondiente adelantar las investigaciones en cada tipo de responsabilidad.

# OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

* **Boletín de Noticias**

Es un resumen de noticias que se envía a nuestro público objetivo quincenalmente en el cual de manera permanente se evidencian logros en la gestión institucional.

* **Eventos Institucionales**

Estrategia que busca llevar la presencia institucional por todo el país, con el fin de acercar la organización a los ciudadanos y grupos de interés. Así mismo busca generar una relación personalizada con la ciudadanía que esté interesada en conocer en detalle lo que hace APC-Colombia. En estos eventos se presenta información abierta al ciudadano del que hacer organizacional.

* **Apertura de Datos**

APC-Colombia, ha identificado como un componente importante la estrategia de apertura de datos, puesta para brindar a la comunidad recursos de información pública en forma de datos abiertos, para que estos puedan ser utilizados, redistribuidos e integrados con otras fuentes de datos, libremente por cualquier persona interesada otorgando el acceso y licencia de uso de los datos generados por la entidad. Para lo cual la Agencia ha elaborado el documento interno A-OT-018 – Guía de apertura, publicación, continuidad y promoción de datos.

# TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de junio 30 de 2015. De igual manera la Resolución 556 de 2015 “Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia”, así como lo dispuesto en los documentos internos del Sistema de Gestión Integral: A-PR-005 “Procedimiento de Atención al Ciudadano (PQRS)” y A-OT-014 “Instructivo de radicación y respuesta al PQRS”, elaborados por APC – Colombia pensando en la atención oportuna y eficiente a las peticiones de los ciudadanos.

Se podrán hacer peticiones verbales y los servidores públicos o contratistas deberán dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos y/o contratistas de APC-Colombia no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación; sin embargo, con posterioridad deberán requerirse la información que falta.

1. **Deberes de los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición**

* Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
* Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
* Dirigir solicitudes respetuosas.
* Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
* Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

# TRÁMITE DE DENUNCIAS

En caso de recepcionar una denuncia por cualquiera de los canales establecidos y ya reseñados, APC-Colombia dará el trámite establecido en el Artículo 25, Capítulo IV de la Resolución 556 del 18 de noviembre de 2015, y propenderá por la debida investigación en lo de sus competencias, así como dar trámite a las autoridades competentes cuando se identifique que una misma conducta pueda incurrirse en un tipo de responsabilidad en donde carecemos de competencias para adelantar el proceso de investigación.

# TIEMPOS DE RESPUESTA DE NUESTROS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Los términos para las respuestas serán los establecidos en la Ley 1755 de 2011 en concordancia con la Resolución No. 556 de 2015 “Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia”.

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA APC-COLOMBIA

La APC-Colombia, tiene como finalidad fortalecer la capacidad institucional y establecer en su Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Anual, lo establecido en el artículo 3 Políticas de Desarrollo Administrativo del Decreto 2482 de 2012 y adopta la política que contiene, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998.

Con el presente protocolo, se pretende unificar los criterios de atención y servicio al ciudadano, para que todos aquellos que atienden ciudadanos, de manera permanente u ocasional, lo realicen con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio público y a mejorar la percepción respecto al objetivo que cumple la APC-Colombia.

Este instrumento se convertirá en un documento de consulta por parte de los servidores públicos y contratistas de la Agencia, puesto que tendrá los lineamientos, para garantizar una responsable atención y servicio al ciudadano porque está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia, por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el ciudadano.

Por otra parte, busca ofrecer una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención y brindar un servicio de forma correcta, puntual y pertinente.

## Definición de Atención y Servicio al Ciudadano

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano APC-Colombia es una guía dirigida a todos los servidores públicos y/o contratistas de la Agencia, relacionados de manera directa con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o ciudadanos internos de las mismas Instituciones.

En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los funcionarios y colaboradores, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

El servicio que brinda APC-Colombia debe ser prestado de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a las entidades integrantes del sector queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara, completa y oportuna a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fue suministrada.

Con el presente Protocolo se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores públicos y oficiales que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple APC-Colombia.

## Características de la buena atención y servicio

Los atributos del buen servicio, que se enunciarán a continuación, contribuyen a que estos sean dados con calidad, cuyo fin del presente documento de interacción con el ciudadano.

* **Oportuna:** que la atención y servicio al ciudadano, se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
* **Efectiva:** que la atención y servicio brindado sea rápido y coherente con el objeto de la inquietud, pregunta, solicitud o requerimiento; que solucione de fondo la misma y sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
* **Confiable:** que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos; que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
* **Amable:** que la atención suministrada, por parte de los servidores públicos y contratistas de la APC-Colombia, a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta dándoles la importancia que se merecen y una especial consideración con la situación por la que acuden a la Agencia.
* **Respeto:** que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar un empleo público.
* **Responsable:** que el servidor público y contratista de la APC-Colombia, debe prepararse para asumir la labor de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente dispuesto, actualizado y enterado de los lineamientos adoptados por la Agencia, en los asuntos materia de consulta permanente.

En el marco de la atención virtual, es deber de todo servidor público y contratista, orientar a los ciudadanos sobre la posibilidad que tiene de acceder a información institucional o para realizar trámites de solicitudes y peticiones a través de los medios virtuales dispuestos para el efecto.

De esta forma, se evita que el ciudadano tenga que ir personalmente a las instalaciones de la Agencia, y como consecuencia se actúa con celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

## Ámbito de Aplicación

Está dirigido a todos los hombres y mujeres servidores públicos y/o contratistas de la APC-Colombia, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad y las partes interesadas, haciéndose imperiosa la implementación de estándares de relación y comportamiento para con el ciudadano.

La aplicación del presente Protocolo debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que presta la entidad, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.

## Etapas del Protocolo

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas que son:

* **Apertura**

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita acoger al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona digna de respeto y confianza para ser escuchado y atendido por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

* **Análisis y comprensión**

Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la solicitud o petición comunicada del ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el Ciudadano.

* **Intervención y solución**

Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes buscando la satisfacción del ciudadano.

Teniendo en cuenta los canales de atención descritos anteriormente, frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos y cada uno de ellos.

Los detalles de los protocolos de atención por cada canal de servicio al ciudadano(a), se detallan en el documento de Protocolos de Atención a la Ciudadanía.

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Código** | **Nombre** | **Acto** | **Control de cambios** |
| 1 | A-OT-076 | Estrategia de atención al ciudadano | Brújula, Diciembre 30 de 2019 | Creación. Reemplaza el documento A-OT-007 que se encontraba en el proceso de Gestión Administrativa y fue trasladado al nuevo proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. |