

# ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Tabla de contenido

1. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA .....	4
2. DERECHOS Y DEBERES .....	4
a. COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DERECHO A: .....	4
b. COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DEBER DE: .....	4
c. COMO AUTORIDAD USTED TIENE EL DEBER DE:.....	5
d. COMO AUTORIDAD LE ESTÁ PROHIBIDO: .....	5
e. COMO CIUDADANO/A USTED TIENE EL DERECHO A SER INFORMADO SOBRE: .....	6
3. MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
4. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
ALCANCE.....	8
5. CANALES DE PARTICIPACIÓN .....	9
6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN .....	11
7. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.....	12
a. DEFINICIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	14
b. CARACTERÍSTICAS DE LA BUENA ATENCIÓN Y SERVICIO .....	15
c. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	16
d. ETAPAS DEL PROTOCOLO .....	16
e. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN.....	17
f. CONSIDERACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ...	17
g. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....	18
h. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	22
i. PROTOCOLO CANAL COMUNICACIONES IMPRESAS .....	24
j. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANALES ELECTRÓNICOS.....	24
k. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PORTAL WEB .....	25
l. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO .....	25
m. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES .....	26
n. RETROALIMENTACIÓN CON EL CIUDADANO .....	27
o. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....	28
Control de cambios .....	29

## 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 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.

## **1. 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.

## **2. DERECHOS Y DEBERES**

### **a. 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.

### **b. 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.

**c. 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.

**d. 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.

**e. 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.

**3. 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.

Artículo 123. 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](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 redundará 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](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.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariassenado.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.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariassenado.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](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf)

Título 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/Normal1.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.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

#### **4. 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.

## 5. 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 usuarios 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.

## **6. 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.

## **7. 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.

## **8. 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.

#### **a. 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.

### **9. 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.

### **10. 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”.

## **11. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA APC-COLOMBIA**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, 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.

### **a. 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.

## **b. 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.

### **c. 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.

### **d. 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.

**e. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN**

- Entrada: Llegada del ciudadano, conexión del ciudadano al canal.
- Saludo: una actitud dispuesta al servicio y amable es requerida además del saludo: “Buenos Días/tarde, bienvenido a (nombre de la entidad), mi nombre es... ¿en qué puedo colaborarle?”.
- Registro: además de registrar el servicio o trámite requerido por ciudadano, es importante anotar en el sistema el dato de las personas atendidas.
- Espera: corresponde al tiempo de espera del ciudadano.
- Revisión de requisitos: se revisan y validan requisitos y documentos.
- Procesamiento de la solicitud: se procesa el servicio o trámite requerido por el ciudadano.
- Entrega de la solución: se entrega o comunica al ciudadano el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- Despedida: reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por contar con (nombre de la Entidad) fue un gusto atenderlo”.
- Salida: salida del ciudadano.

**f. CONSIDERACIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita acorde con la política de cada Entidad.
- Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo que dure el contacto con el ciudadano deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: ofrecer al ciudadano y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al Ciudadano al uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, chat institucional, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Los siguientes son los protocolos de atención, de acuerdo con los canales de atención.

### **g. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad. La definición de los protocolos, debe tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del ciudadano.

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar diciendo: Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a (nombre de la Entidad) Siga.
- Indicarle el lugar donde será atendido.

Nota: en ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

- Anfitriones: cuando en el Punto de Atención se encuentra el Anfitrión, éste debe:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. "Buenos días /tardes, Bienvenido a (nombre de la Entidad), ¿en qué le puedo colaborar?" .
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
  - En caso de que la solicitud o tramite la pueda hacer desde otro canal más cómodo, se debe orientar al ciudadano sobre el canal de atención (personalizado, auto consulta, web) más útil y rápido para él, e indicarle cómo proceder.
- Brindar la información de la manera más clara y organizada, de manera tal que el Ciudadano la entienda.
  - Retroalimente al ciudadano de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?".
  - Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a ingresar a la página web allí encontrara mayor información si lo desea.

Nota: Motivar al ciudadano a utilizar otros canales de Información.

- Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse. De igual forma, despídase amablemente.
- Calificar la atención por medio de una encuesta. "Para APC-Colombia es muy importante conocer lo que usted piensa del servicio. ¿Me podría colaborar diligenciando esta encuesta?".
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. Muchas gracias por preferir a APC-Colombia fue un gusto atenderlo.

Se presentan a continuación algunas situaciones que pueden surgir en el momento de la prestación del servicio, así como las recomendaciones que debe seguir para atenderlas.

## Situaciones

Situaciones especiales de atención personalizada que requiere salir del puesto para gestionar un trámite al ciudadano	La solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
Explíquelo por qué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.	Explique la razón de la demora Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

## Recuerde:

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al ciudadano acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades especiales es importante tener en cuenta:
  - Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
  - Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
  - No etiquetar a las personas “con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

## IMPORTANTE:

En el proceso de atención al ciudadano(a), los integrantes de la APC-Colombia, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable.
- Comprensión.
- Trato equitativo.

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano (a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita" durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a) sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

## h. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Saludo: nombre de la entidad, “buenos días/ tardes, habla con.... (nombre y apellido)...,¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- ¿en qué le puedo servir?
- Atención al requerimiento: escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como:
  - ¿Por favor me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa?
  - ¿Por favor me indica cuál es su dirección?
  - “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”.
- Solución al requerimiento. Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
- Despedida. Sr (nombre del ciudadano) le puedo colaborar en algo más. Gracias por haberse comunicado con (nombre de la entidad), que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (nombre de la persona que atendió la llamada).

### Situaciones:

Situaciones especiales de atención telefónica ¿Cómo pedirle al ciudadano que espere?	¿Cómo transferir una llamada?	¿Cómo tomar un mensaje?
Pídale autorización a su ciudadano para hacerlo esperar. Explíquele por qué debe esperar. Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar. Una vez retome la llamada agrádezcalle por haber esperado.	Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién. Estar seguro de que alguien contestó la llamada. Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando.	Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está. Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia. Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver. Ofrézcale su servicio. Si la respuesta es negativa (Si no puede atenderle), pregunte: ¿"Desea dejarle un mensaje?"

Cuando la persona solicitada se encuentra:

Situaciones especiales atención telefónica (solicitud de hablar con alguien en particular) ocupado	No está presente
Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.	Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo, "Lo siento, pero en este momento no puede atenderlo, ¿podría ayudarlo en algo?".

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
  - No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es mucho)
  - Reduzca al mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
  - Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
  - Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
  - Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente para que puedan ser analizados posteriormente.
  - Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
  - Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Ciudadano.

### **IMPORTANTE:**

- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores, o contratistas de la APC-Colombia, estos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

- Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad

### **i. PROTOCOLO CANAL COMUNICACIONES IMPRESAS**

A continuación se relaciona el contenido que se deberá suministrar al ciudadano como mínimo en un documento impreso:

<b>Contenido mínimo documentos impresos:</b>
Nombre y apellido del ciudadano
Dirección completa
Ciudad - municipio - departamento
Numero de radicado
Logo de la entidad
Dirección página web
Teléfono de contacto
Dirección sede principal
Firma del director o jefe del área que emite la respuesta.

- Correspondencia Externa:

- Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, se deberá tener en cuenta lo establecido por el Decreto 1437 de 2011 para efectos del tiempo de respuesta y dar respuesta completa al requerimiento.
- Cuando la solicitud impresa no sea competencia de la Entidad, se deberá informar al peticionario sobre el traslado a la entidad competente.
- Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos como: no adjunta dirección, dirección ilegible, etc.; se debe hacer una notificación por aviso según lo establecido en los procedimientos de la Entidad y el Decreto 1437 de 2011.

### **j. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANALES ELECTRÓNICOS**

La atención y el servicio virtual en la Agencia, tiene que estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías. Actualmente APC-Colombia, cuenta con:

Página web: <a href="http://www.apccolombia.gov.co">www.apccolombia.gov.co</a>
Redes: YouTube APC-Colombia
Facebook APC-Colombia
Twitter @APCColombia
Correos electrónicos:

comunicaciones@apccolombia.gov.co
-----------------------------------

cooperacionapc@apccolombia.gov.co
-----------------------------------

pqr@apccolombia.gov.co
------------------------

notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co
---

contratos@apccolombia.gov.co
------------------------------

talentohumano@apccolombia.gov.co
----------------------------------

## **k. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PORTAL WEB**

Para publicaciones en la Web según lo indique la Política de Comunicaciones se deben tener en cuenta los criterios y guías de las características especiales.

De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Tener diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.

Finalmente, se debe informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas en pro de la celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

## **I. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO**

- Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.

- Es importante el uso de palabras correctas que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con claridad y que al ser una comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Llenar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el motivo del correo.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.
- Se sugiere escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deber ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.
- En el cuerpo del correo debe estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobados por las políticas de comunicaciones.

### **m. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES**

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la APC-Colombia.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema a dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).

- Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido, triste, frustrado o desilusionado con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona que lo atiende deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo al ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano? ¿Cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- En la solución a un inconveniente, NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

## **n. RETROALIMENTACIÓN CON EL CIUDADANO**

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de

satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

#### **o. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a la satisfacción de los usuarios frente a la información suministrada, de acuerdo con la siguiente ficha técnica de encuesta a visitantes.

#### **FICHA TÉCNICA DE ENCUESTA A VISITANTES**

Ítem	Definición
Medición:	Percepción de los usuarios frente a la información suministrada
Población:	Las personas (incluyendo representantes de las entidades del estado y de las fuentes de cooperación internacional) que acuden personalmente a la Entidad durante el horario laboral.
Tamaño de la muestra:	Máximo el 10% de las personas que asistan personalmente a la Entidad en la semana laboral.
Características de los encuestados:	Toda persona que acuda presencialmente a la Agencia, con las siguientes excepciones: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ El visitante que fue encuestado en su primera visita.</li><li>✓ Repartidores de correo.</li><li>✓ Personal de la entidad.</li><li>✓ Participantes en procesos de contratación.</li><li>✓ Visitantes personales.</li></ul>
Criterio de calificación:	Muy malo: Totalmente insatisfecho Malo: Insatisfecho Regular: Medianamente satisfecho Sobresaliente: Satisfecho Excelente: Totalmente satisfecho

Preguntas	Califique la asesoría suministrada. Califique la oportunidad de la información. Califique la atención brindada. Califique nivel de satisfacción
Fecha de aplicación:	Los días hábiles en el horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
Análisis de resultados:	Se tomará el porcentaje mensual de respuesta para cada uno de los criterios de calificación, por cada una de las preguntas y se sacarán conclusiones para el análisis de satisfacción de los usuarios.

### Control de cambios

Versión	Código	Nombre	Acto	Control de cambios
1	DA-D-007	Estrategia de atención al ciudadano	No tiene	Nuevo 13/09/2013
2	DA-D-007	Estrategia de atención al ciudadano	Acta56 Oct21/2014	Actualizó la estrategia incluyendo un protocolo de atención y cronograma de escenarios de participación ciudadana
3	DA-D-007	Estrategia de atención al ciudadano	No tiene	Actualización de imagen institucional 27/10/2014
4	DA-D-007	Estrategia de atención al ciudadano	Acta Oct05/2015	Vincula los documentos DG-D-006 y DG-D-010 y actualiza información.
5	A-OT-007	Estrategia de atención al ciudadano	Acta Dic22/2015	Cambió el código del documento. Incluyó nueva dirección de la entidad.
6	A-OT-007	Estrategia de atención al ciudadano	Brújula, 8 de septiembre de 2016	Se ajusta teniendo en cuenta la normatividad vigente y el procedimiento de PQRS de la Entidad
7	A-OT-007	Estrategia de atención al ciudadano	Brújula,	Se ajusta a la nueva imagen institucional.