



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2019

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	4
5. DESARROLLO Y CONTENIDO	6
5.1. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO TEMÁTICO	6
5.2. ATRIBUTOS DEL SERVICIO Y TIPOS DE ATENCIÓN.....	6
5.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	10
5.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	11
5.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	14
5.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	17
5.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO.....	20
6. ATENCIÓN PREFERENCIAL	21
6.1. CARTA DE TRATO DIGNO, DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES.....	25



1. OBJETIVO

Establecer lineamientos frente a la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la ARN, con el fin de dar respuesta a sus requerimientos con oportunidad y calidad, generando mayor satisfacción en ellos, fortaleciendo la confianza y credibilidad hacia la entidad.

2. ALCANCE

Los protocolos están dirigidos a todos los colaboradores de la entidad a nivel nacional, y aplican en las relaciones, interacciones y gestiones que se realizan con el cliente interno y externo a través de los diferentes canales de atención y acceso por los cuales se contactan con la ARN.

3. DEFINICIONES

ACTOR EXTERNO: se refiere a la ciudadanía en general, niños, niñas. Adolescentes, jóvenes, academia, entidades públicas y privadas, entidades de control, actores de interés y demás organismos que tengan contacto con la entidad.

ASERTIVIDAD: se define como la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciando la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.

ARN: Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los requerimientos que presenta la ciudadanía ante la ARN, a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad.

ATRIBUTOS DEL SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene y aplica un servidor público para prestar el servicio, estos son: respeto, amabilidad, credibilidad, confiabilidad, empatía, inclusión, oportunidad y efectividad.

CULTURA DEL SERVICIO: es un estilo de trabajo coordinado y articulado en la ARN, facilitando unidad de criterios e integralidad en la prestación del servicio y atención en beneficio de los ciudadanos, con una capacidad de respuesta eficiente, con calidad y oportunidad, desde los diferentes canales de atención.



CLIENTE INTERNO: área, grupo territorial, punto de atención o colaborador de la entidad que recibe un producto, servicio o atención dentro de la misma entidad.

ESTRATEGIA TRANSVERSAL: hace referencia al conjunto de recursos, tales como: capacidades humanas, herramientas tecnológicas y procedimentales, aspectos financieros, locativos, técnicos y de gestión que actúan no como una sumatoria de factores aislados sino como un sistema cuya óptima combinación e interacción es la gran determinante de su impacto sobre el ritmo de cambio y de desarrollo en la entidad.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y el comportamiento de éstos con los ciudadanos.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

La calidad en el servicio es un requisito fundamental en la agencia, se da en todo el proceso de atención desde el primer contacto con el ciudadano hasta el último, incluye a todos los colaboradores y está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, desde el marco de su competencia.

Todos los colaboradores de la agencia tienen el deber de estar actualizados en temas de la entidad, particularmente los de carácter misional para brindar una respuesta clara, concreta y sencilla a cualquier ciudadano que lo solicite.

Igualmente, deben conocer y estar enterados de cuáles son los canales de atención y del procedimiento que se adelanta para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Los colaboradores de la agencia deben emplear un lenguaje sencillo, respetuoso, claro, concreto, sin afectar la seriedad de la información, utilizando las palabras efectivas, apropiadas y de fácil entendimiento para cualquier ciudadano, indistinto de su grado de escolaridad. Se debe comunicar al ciudadano lo que necesita saber.

Todos los colaboradores de la agencia deben generar certidumbre a los ciudadanos que solicitan la prestación del servicio y atención, o frente a una respuesta relacionada con sus inquietudes o realización de trámites, especificando, modo, tiempo y lugar en su respuesta, fortaleciendo todos los días la confianza y credibilidad institucional.



La actitud de servicio, es un compromiso de todos los colaboradores de la agencia, conscientes de que cada ciudadano es único, tiene una manera de pensar y unas necesidades diferentes, por lo tanto, se les da un trato diferencial, personalizado y con excelencia, entendiendo sus necesidades y requerimientos.

Todo colaborador de la agencia debe manifestar en su comportamiento el deseo e interés de atender con disposición de ayuda y actitud de servicio al ciudadano y debe hacerlo de manera asertiva, resolviendo su requerimiento, y de no ser posible resolverlo, deberá direccionar efectivamente a quien tenga la competencia sobre el tema a tratar. Por ningún motivo un ciudadano se debe ir sin ser atendido por un colaborador de la entidad.

La atención se lleva a cabo por los diferentes canales de atención, por los cuales, accede el ciudadano a la agencia, facilitando la oportunidad en la prestación del servicio, la disminución de pasos dentro de los trámites a realizar, garantizando la eficiencia en la gestión y administración.

Es responsabilidad de todos los colaboradores de la agencia brindar atención preferencial, prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

Todo colaborador de la entidad debe recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que le presenten los ciudadanos por cualquier medio, incluido el verbal y debe aplicar el procedimiento definido en el Manual del Sistema de PQRS-D para dar respuesta. Si la PQRS-D no es competencia de la ARN por ningún motivo se debe rechazar su recepción si el ciudadano así lo solicita.

Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones de la entidad para realizar un trámite, solicitar un servicio, asesoría, información, entre otros, se le debe facilitar el acceso a la sala de recepción y espera dispuesta por la ARN mientras es atendido. Por ningún motivo un ciudadano se atiende en la calle y tampoco lo debe atender el personal de seguridad.

Todos los Grupos Territoriales y Puntos de Atención además de la sede central, están en la obligación de recibir, registrar y tramitar todas las PQRS-D que presente la ciudadanía verbalmente ante la entidad, en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz y explicar el trámite a seguir dentro de la entidad y proceder de acuerdo a lo definido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 4

Estas consideraciones generales aplican también al interior de la ARN, en la atención y servicios solicitados entre áreas, Grupos Territoriales y Puntos de Atención y colaboradores en general.

El cliente interno es tan importante como la ciudadanía, y para el éxito de su gestión es necesario facilitar el trabajo colaborativo, aplicar los procedimientos definidos, tener claro cómo impacta su trabajo y resultados en los demás procesos de la entidad. Todo colaborador de la ARN debe atender y prestar un servicio con oportunidad, claridad y calidad en la información solicitada por otro colaborador o área de la entidad.

Toda la información que se recoja de la ciudadanía en general sobre datos personales debe tratarse de acuerdo a la ley de protección de datos y la política de tratamiento de los datos personales de la ARN publicada en página web.

5. DESARROLLO Y CONTENIDO

5.1. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO TEMÁTICO

El presente documento Protocolos de Atención se orienta a fortalecer la cultura del servicio y la atención al ciudadano en la entidad, a partir de lineamientos que abordan un estilo de atención con enfoque diferencial y de derechos, facilitando a través del comportamiento y respuesta de los colaboradores de la entidad, el desarrollo exitoso de la gestión pública de servicio al ciudadano.

Asimismo, para efectos de unificar criterios en este documento, se llama ciudadano o ciudadanía en general, además de las personas objeto de atención por parte de la ARN, a todo aquel ciudadano que por razones de interés particular o general sobre temas definidos en la razón de ser de la entidad y su misión sean requeridos, abordados o solicitados por ellos, incluidos los colaboradores de la ARN.

5.2. ATRIBUTOS DEL SERVICIO Y TIPOS DE ATENCIÓN

a) Atributos del servicio

La calidad de la atención por parte de los colaboradores de la entidad para la prestación de servicios y la realización de trámites, brindado en la ARN debe como mínimo cumplir con estos atributos que están relacionados con las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio que necesita:



- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés y sincero.
- **Creíble y confiable:** La atención se debe adelantar con seriedad, rectitud y responsabilidad, ceñida fielmente a los hechos y fundamentos legales que rodean cada tema, afianzando en todo momento la credibilidad, confianza y transparencia en la entidad por parte de los ciudadanos internos y externos.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** La atención que se brinde debe obedecer a la finalidad del proceso de Atención al Ciudadano, asegurando el goce efectivo de los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación por su edad, raza, género, religión o clase social.
- **Oportuno:** Brindar un servicio adecuado y pertinente en el momento que el ciudadano lo requiere, respetando y cumpliendo los tiempos de respuesta dados por ley.
- **Efectivo:** Brindar un servicio adecuado y pertinente en el momento que el ciudadano lo requiere, respetando y cumpliendo los plazos de respuesta establecidos en la ley.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

No es suficiente con pensar en el ciudadano, es fundamental pensar como el ciudadano.

Además de brindar una atención adecuada, todo colaborador de la entidad debe aplicar los atributos del servicio, brindando una excelente atención, con comunicación asertiva, y respondiendo al servicio que se solicita.

Es importante resaltar que un colaborador de la entidad bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

b) Atención a personas alteradas

En ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, o furiosos, a veces por desinformación, mala atención o mal servicio. En estos casos se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control. Si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

c) Lenguaje verbal y no verbal a emplear

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Recuerde que el lenguaje no verbal también es importante y que además de emplear un lenguaje verbal amable, los gestos, tono de voz, movimientos corporales, le comunican al ciudadano el interés, respeto, comprensión y deseo de atender sus diferentes solicitudes.

d) Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera cuando se trate de información sensible o de carácter reservado. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, esta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

e) Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

5.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Contiene orientaciones básicas y fundamentales para facilitar la gestión, interacción y relación de los colaboradores, durante el proceso de atención con los ciudadanos y entre colaboradores, a través de los canales de atención dispuestos por la ARN, éstos son:



Figura N° 2 Canales de Atención

Ciclo del servicio

Hace referencia a la secuencia de momentos de verdad en la atención y prestación del servicio de una entidad por los diferentes canales de atención, se

evidencia a través de los pasos, contactos, requisitos e interacciones que tiene el ciudadano con la entidad.

De acuerdo a la comprensión y experiencia tenida por la ciudadanía durante esta secuencia, el ciudadano forma su opinión acerca del servicio recibido y marca momentos claves de satisfacción o insatisfacción con la entidad.



Figura N° 3 Ciclo del servicio

Fuente: Elaboración propia Proceso de Atención al Ciudadano

5.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la ARN para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asesoría relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

a) Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tiene el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Es importante mantener una presentación apropiada para el rol que se

desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional, el carné de la entidad que le identifica siempre debe estar visible.

- Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es conveniente escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: debe ser adecuada mientras se atiende al ciudadano, pues 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 espacio de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, da una sensación de desorden y descuido.

Todos los colaboradores de la ARN deben estar familiarizados con las instalaciones del Grupo Territorial y Punto de Atención o sede central, conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y procedimientos para atención de emergencias.

b) Atención de los guardas de seguridad

Los guardas de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.

**ARN**AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN**GUÍA DE PROTOCOLOS DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CÓDIGO: AC-G-03

FECHA
2019-10-01VERSIÓN V-
4

- Saludar diciendo: “Buenos días / tardes”, “Bienvenido / a....”.
- Revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Registrar el ingreso y salida de visitantes a las instalaciones de la ARN.
- El guarda de seguridad no está autorizado para dar información de ningún tipo sobre la entidad a la ciudadanía, esta responsabilidad le corresponde a los colaboradores de la ARN directamente.
- Y las demás acciones que defina la entidad en términos de seguridad preventiva.

c) Atención de los colaboradores en las sedes de la ARN.

Todos los colaboradores de la ARN sin excepción tienen la responsabilidad de atender a cualquier ciudadano que se acerque a sus instalaciones, por tanto, deben cumplir los siguientes protocolos:

- Saludar cordialmente, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión la disposición para servir y pronunciar: “Buenos días / tardes / noches”, “Bienvenido / a...”, “Mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.
- Si no se conoce al ciudadano preguntarle el nombre y usarlo para dirigirse a él / ella, si se conoce decir su nombre, en ambos casos, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.



- Explicarle al ciudadano si tiene que retirarse del puesto de trabajo y ofrecer un cálculo de tiempo aproximado que tiene que esperar y pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibe respuesta y el medio por el cual se le entrega.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el "Señor." o "Señora."
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto dentro de la ARN (cuando se requiera).

5.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal la interacción es en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal teléfonos fijos de la entidad, conmutador y centros de llamadas (call center).

a) Recomendaciones generales

- Contestar el teléfono antes de que timbre por tercera vez.
- Responder el teléfono saludando, indicando la sede o dependencia de donde se esté contestando y el nombre de la persona que está atendiendo la llamada.

- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- 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.
- 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 por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado actualizado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una 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 sigue en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tiene que esperar, si se estima que el tiempo de espera es largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasa la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.



- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. El colaborador que recibe la llamada, si se trata de una PQRS-D, debe registrarla (módulo web de PQRS-D, correo electrónico, SIR o SIGOB) indicando al ciudadano la fecha estimada de respuesta y el medio por el cual es enviada.
- En caso de no poder dar respuesta a la solicitud del ciudadano, informarle la fecha en que recibe respuesta y el medio por el cual se allega la misma.
- Verificar con el ciudadano si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con el procedimiento a seguir, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra Señor/Señora.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad por información incompleta o errada para responder, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
- Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informa al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

5.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat (salas de conversación en línea), chat de atención (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias -PQRS-D- atendidas por un agente de call center utilizando como soporte el portal web de la entidad), módulo web de PQRS-D, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

a) Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad relacionado con el uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Tener en cuenta las demás consideraciones definidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

b) Atención por correo electrónico

- Toda PQRS-D que sea enviada por un ciudadano, que no pertenezca al proceso de reintegración o al programa de reincorporación, recibida a través del correo electrónico de cualquiera de los colaboradores de la ARN, debe remitirse inmediatamente, al grupo de Gestión Documental, en el nivel central, o al técnico de archivo, en Grupos Territoriales o Puntos de Atención, para su respectiva radicación a través del sistema de correspondencia utilizado en la Entidad.



- Toda petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRS-D) que sea enviada por un ciudadano en proceso de reintegración o del programa de reincorporación, recibida a través del correo electrónico de cualquiera de los colaboradores de la ARN, debe radicarse en el sistema de información misional de la entidad SIR, conforme se establece en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad. Definir el tema del mensaje con claridad y de manera concisa en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envía copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "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 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 archivo adjunto pues un archivo muy pesado, puede ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo, esta información debe estar registrada de acuerdo a los parámetros definidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad. Se recomienda incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la ARN y aplicar lo definido
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evita cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

c) Atención por chat

La atención a la ciudadanía a través del chat de atención se realiza únicamente a través de los agentes del call center, razón por la cual los protocolos de atención para este servicio, son iguales a los establecidos para la atención telefónica brindada por dicho personal.

d) Atención por redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, la Oficina Asesora de Comunicaciones debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente. En el caso de que se registre una PQRS-D, se debe tramitar de acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias.

5.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de opinión también hacen parte de este canal.

a) Recomendaciones generales

- Todos los grupos territoriales, puntos de atención además de la sede central, están en la obligación de recibir y registrar la información escrita que sea entregada por la ciudadanía y proceder de acuerdo a lo definido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias para este canal.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al usuario. Puede decir: “Buenos días / tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor.”, “Señora”.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano, e indicarle cuál es la entidad competente para que se remita a ella. En caso de que insista, se debe recibir.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, debe informarse de inmediato al peticionario, sin embargo, si el peticionario insiste en su

registro ante la entidad, se procederá de acuerdo a lo definido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias.

b) Buzón de Sugerencias

A continuación, se presentan los principales aspectos a tener en cuenta respecto a la gestión del Buzón de Sugerencias; en caso de requerir profundizar en alguno de los aspectos de gestión de las PQRS-D allegadas por el mismo, remitirse al Instructivo AC-I-14 Gestión Del Buzón De Sugerencias:

- El buzón de sugerencias debe estar ubicado en un sitio visible y de fácil acceso para el ciudadano.
- Debe disponer permanentemente de formatos y bolígrafos para escribir.
- El colaborador de la entidad siempre debe facilitar y comunicarle al ciudadano que se dispone del buzón de sugerencias para cualquier inquietud que tenga relacionada con PQRS-D, felicitaciones o calificación por el servicio brindado.
- Revisión y apertura del buzón diariamente.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Gestionar las PQRS-D asignando código de correspondencia y proceder de acuerdo con las directrices establecidas en el Manual del Sistema de PQRS-D.
- Respecto a las encuestas de satisfacción en las que haya una calificación de insatisfacción, se debe analizar en equipo para establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

6. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad, personas de talla baja.

Es importante tener cuidado con el lenguaje utilizado con todos los ciudadanos en especial con las personas con discapacidad. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad

- **Para los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el colaborador de la ARN debe orientarlos para que se sitúen en el área destinada para ellos, la atención a este grupo se realiza por orden de llegada.
- **La atención a niños, niñas y adolescentes** tiene prelación sobre los demás usuarios. Se deben escuchar atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar en un lenguaje acorde con su edad.
- **Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos):**
 - Identificar si la persona puede comunicarse en español.
 - En el evento de que no hable español, debe pedírsele, por medio de señas o un dibujo, a la persona que explique su solicitud.
 - Solicitarle, por medio de señas, los documentos que se requieran de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.
 - Solicitar, por medio de señas, la dirección de respuesta a su petición.
 - Dejar constancia de esta atención del procedimiento de atención realizado.
 - De contar con recursos para realizar traducción de su petición a través de un intérprete, solicitarle autorización para ser grabada su petición.
 - Proceder a grabar la petición a través de un medio tecnológico (celular, grabadora de audio, video).

- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el siguiente link: <https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Informaci%C3%B3n-de-Interes.aspx>.
- Iniciar proceso contractual de acuerdo con la normativa vigente para dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto que corresponda.
- Las personas con discapacidad reciben una atención especial en cuanto al turno de llegada, no dirigirse a los adultos con discapacidad como si fueran niños, evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, mirarlos con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Antes de llevar a cabo cualquier acción se debe preguntar si desea recibir ayuda y cómo se le puede colaborar. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realiza la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante, debe dársele el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase y verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- **Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le hala de la ropa o el brazo y se le mantiene informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orienta con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano sobre el hombro o brazo del ciudadano.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Si el ciudadano necesita acceder a información de su interés a través de la página de la entidad, facilítele el equipo de cómputo en el que se encuentran instaladas las plataformas Jaws y Magic. Acompañe su



experiencia de navegación en la página explicando o ampliando la información que requiera el ciudadano.

Si el ciudadano es asistido por un perro guía se debe permitir el acceso del animal a las instalaciones de la entidad, siempre guardando las medidas de seguridad a que haya lugar.

- **Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, y pedirle, si es el caso, que lo repita o lo escriba.
 - Utilice el rostro y cuerpo para apoyar la comprensión del mensaje que está ofreciendo.
 - Recorra a la comunicación escrita para ampliar o concretar la información que le está brindando, si el usuario sordo es alfabetizado.
 - Pronuncie las palabras, sin deletrearlas
 - Para apoyar la información que ofrezca, utilice materiales visuales: imágenes, diapositivas, plegables, infografías, esquemas, animaciones, videos subtítulos, etc.
 - Facilite la lectura: espere un tiempo prudente para que la persona lea. Use vocabulario cotidiano, separe y enumere procesos o instrucciones.

- **Atención a personas con sordoceguera**
 - Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
 - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
 - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
 - Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

- **La atención a personas con discapacidad física o motora** no tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón),

y si se encuentra en silla de ruedas ubicarse frente a la persona a una distancia mínima de un metro.

- **A las personas con discapacidad cognitiva** se les debe brindar información visual con gráficos, con mensajes concretos, claros y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información). Diríjase directamente a la persona con discapacidad no al acompañante.
- **Durante la atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **En la Atención a personas de baja talla**, si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Además, se debe atender al ciudadano según su edad cronológica; es común atender a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.1. CARTA DE TRATO DIGNO, DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

A continuación, presentamos la carta de trato digno, así como los derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

CARTA DE TRATO DIGNO

Para la Agencia es muy importante que usted conozca la carta de trato digno porque es el documento que fundamenta la relación ciudadanía-institución y se enmarca en la corresponsabilidad como factor clave en el desarrollo de un vínculo efectivo entre ambas partes.

La ARN es una entidad adscrita a la Presidencia de la República que, de acuerdo con el Decreto Ley 897 del 29 de mayo de 2017, tiene como objeto "gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y Normalización de los integrantes de las FARC-EP, conforme al Acuerdo Final,



suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016, a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia".

Adicionalmente, la ARN diseña, implementa y evalúa la política de Estado dirigida a la población objeto de atención de la ARN: Personas en Reincorporación, Reintegración y Reintegración especial de Justicia y Paz.

En la Agencia existe un equipo de trabajo competente y con calidad humana, comprometido en brindarle orientación, acompañamiento y asesoría, a las solicitudes relacionadas con los servicios y trámites de la entidad.

Con el propósito de establecer un diálogo en doble vía con la población objeto de atención por parte de la entidad, sus familias y todos los ciudadanos, disponemos de los siguientes canales de atención y comunicación, donde se les brindará un trato digno, respetuoso, oportuno, reservado, de calidad, y sin distinción alguna:

- Canal Presencial: Se realiza mediante el contacto directo y personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, Punto de Atención: Oficina de Atención al Ciudadano en nivel central y en las Sedes Territoriales ubicadas en las direcciones señaladas en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>
- Canal escrito. Hace referencia a toda aquella comunicación escrita y PQRSD que los ciudadanos pueden radicar en las Unidades de Correspondencia dispuestas por la Entidad a nivel nacional o depositadas en los Buzones de Sugerencias ubicados en los puntos de atención del nivel central y de las Sedes Territoriales.
- Canal Telefónico: Se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/llamadas.aspx>
- Canal Virtual: Hace referencia a los medios electrónicos, tales como, formulario electrónico dispuesto en la página web de la entidad en el link:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx>.

Así mismo, se puede realizar a través del chat institucional y foros; redes sociales; email de atención de PQRS-D (atencion@reincorporacion.gov.co), contratos (contratos@reincorporacion.gov.co), y los demás que se dispongan para tal fin.



Nuestro compromiso está orientado hacia la mejora continua y el fortalecimiento de los puentes de comunicación con los ciudadanos, siempre bajo los estándares de calidad en la prestación de los servicios y en el otorgamiento de los beneficios estipulados por la Ley para las personas objeto de atención por parte de la ARN.

Nuestro equipo de trabajo comprometido con la misión de la ARN e interesado en que la ciudadanía establezca contacto directo con nosotros y conozcan cómo se construye paso a paso la convivencia, la cultura de la legalidad, la reconciliación y el desarrollo sostenible con nuestra población objeto, personas reincorporadas y reintegradas y la ciudadanía, comunidades, instituciones, organizaciones sociales y otros actores de interés, dispone de:

- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRS-D.
- Mecanismos de participación ciudadana a través del Plan de Participación ciudadana y su cronograma de trabajo.
- Rendición de cuentas permanente
- Información actualizada, accesible y de calidad
- Orientación, acompañamiento y asesoría frente a las solicitudes relacionadas con los servicios y trámites de la entidad.
- Nos distinguimos por brindar un trato digno, respetuoso, oportuno, reservado, de calidad, sin distinción alguna a quienes establecen contacto con nosotros.

Sabemos que “Una oportunidad lo cambia todo”

Recuerde sus derechos...

- Recibir un trato respetuoso, con la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los servidores públicos de la ARN el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Presentar peticiones verbales y/o por escrito por cualquier canal de atención, conocer el estado de su trámite o solicitud y obtener respuesta oportuna, de acuerdo a lo solicitado y en los plazos establecidos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite que repose en los registros o archivos de la ARN.
- Recibir atención especial y preferente para personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general para personas en estado de indefensión o de debilidad

manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

- Exponer argumentos, aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado y que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta en el momento de decidir. Y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución Política y las leyes.

Y sus deberes también son importantes....

- Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones que le correspondan y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

Recuerde los deberes de la ARN a través del ejercicio de los colaboradores que la integran...

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, reclamos o denuncias, sin perjuicio del trato prioritario en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: AC-G-03

FECHA
2019-10-01

VERSIÓN V-
4

- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.