



ACR Agencia Colombiana
para la Reintegración



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y
GRUPOS ALZADOS EN ARMAS (ACR)**

GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2016

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	4
5. CONTENIDO Y DESARROLLO.....	4
5.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO	7
5.2. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	8
5.3. LENGUAJE A EMPLEAR.....	8
5.4. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA.....	9
5.5. ATENCIÓN DE RECLAMOS	9
5.6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	9
5.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	11
5.8. ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	13
5.9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	16
5.10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	18
5.11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO.....	20
5.12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES ...	21

	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

INTRODUCCIÓN

La carta política de 1991 establece que la función administrativa de las entidades públicas está fundamentalmente orientada a coordinar sus actuaciones, hacia el cumplimiento de los fines del Estado, como son entre otros, **el servicio a la comunidad y la garantía efectiva de los principios, derechos y deberes.**

Este mandato constitucional, conlleva a establecer, en la ACR, además de políticas, lineamientos y estrategias, **protocolos de atención**, para la mejora continua en la prestación del servicio y atención a los ciudadanos, fortaleciendo lazos de confianza y credibilidad en la relación ciudadano - institución.

El presente documento se orienta a fortalecer la cultura del servicio y la atención al ciudadano en la entidad a partir de lineamientos que facilitan el trabajo de todas las personas que desde su competencia atienden ciudadanos y proyectan una imagen institucional de atención.

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos frente a la atención de la ciudadanía por los diferentes canales dispuestos por la ACR, con el fin de dar respuesta a sus requerimientos con oportunidad y calidad, generando mayor satisfacción de los ciudadanos y credibilidad hacia la entidad.

2. ALCANCE

Los protocolos están dirigidos a todos los colaboradores del nivel central, grupos territoriales y puntos de atención de la ACR, y en especial a aquellos quienes por competencia tienen la responsabilidad de estar en contacto directo con los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención y acceso, por los cuales se contactan los ciudadanos con la entidad.

3. DEFINICIONES

ACR: Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

Atención al ciudadano: proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presenta la ciudadanía a la ACR, a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad y contar con atributos como: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.

Cultura del servicio: es un estilo de trabajo coordinado y articulado en la ACR, 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

Protocolos de Atención: al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Los Protocolos de Atención se orientan a un estilo de trabajo y relación con los ciudadanos internos y externos que permita un diálogo en doble vía, facilite el contacto con la entidad y logre su satisfacción frente a los servicios, beneficios o trámites que realiza con la misma.

La atención a los ciudadanos es una responsabilidad de todos, se convierte en una estrategia transversal en la agencia al impactar todos los procesos y razón de ser de la entidad. La transversalidad se entiende como una estrategia fundamental de gestión y actuación de mejora continua en la capacidad de respuesta de la agencia frente a las complejas demandas de servicio que tiene la ciudadanía en general y con particular atención la población en proceso de reintegración y sus familias desde el ámbito de su competencia.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

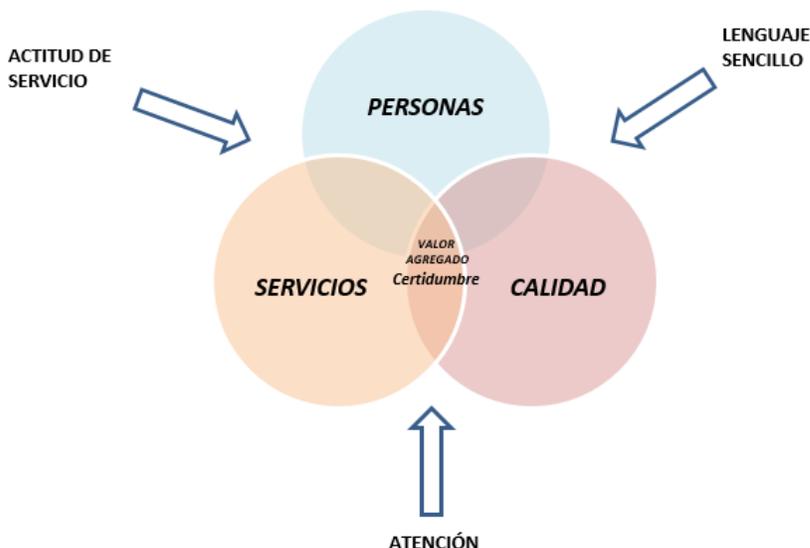
El proceso de Atención al Ciudadano tiene como objetivo: *Desarrollar acciones orientadas a la **identificación** de necesidades, **atención** de requerimientos, la **promoción** de la cultura del servicio y la **evaluación** de satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión y los servicios que presta la Entidad, con criterios de **oportunidad, claridad, pertinencia con lo solicitado y respuestas de fondo.***

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

Para lograr este objetivo la ACR está comprometida con el fortalecimiento y mejora continua en su capacidad de respuesta y gestión frente a las necesidades, expectativas, percepción y realidades de los ciudadanos. Garantiza el acceso a trámites y servicios, con calidad, claridad, consistencia en la información, oportunidad, actitud de servicio y atención por parte de sus colaboradores, siempre atentos al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

Figura N° 1 Atención al Ciudadano Transversalidad a Procesos ACR

**ATENCIÓN AL CIUDADANO ES TRANSVERSAL ORIENTA SUS ACCIONES A
LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS**



Fuente: elaboración propia Proceso de Atención al Ciudadano

Los **servicios** que presta la ACR, están definidos en el Decreto 4138 de 2011, en el objeto de su creación y funciones, correspondiendo a la entidad implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, los planes, programas y proyectos de la Política de Reintegración, con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia.

La agencia orienta su servicio y atención hacia las **personas en proceso de reintegración**, a través de la ruta de reintegración y acciones de

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

corresponsabilidad, el desarrollo de habilidades y competencias, la inclusión en entornos productivos, la disminución de la estigmatización y la intervención sobre los riesgos de victimización y reincidencia.

Y de acuerdo con su misión institucional interactúa con grupos de interés, como: **Sector presidencia, Academia, Sector privado, Tercer Sector, Ciudadanía en general, Colaboradores ACR, Entes de control.**

De igual manera, los beneficios sociales y económicos que otorga la ACR, se encuentran regulados en los Decretos 128 de 2003, 395 de 2007, 1391 de 2011 compilados en el Decreto 1081 de 2015, así como en la Resolución 754 de 2013 modificada por la Resolución 1356 de 2016.

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 su misión.

Todos los colaboradores de la agencia tienen el deber de estar actualizados en temas 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. 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

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 en condición de discapacidad y personas de talla baja.

5.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

La calidad de la atención para la prestación de servicios y la realización de trámites brindado en la ACR 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

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

5.2. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En ocasiones pueden llegar a nuestra entidad ciudadanos inconformes, confundidos, o furiosos, a veces por desinformación. 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.

5.3. LENGUAJE 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

- 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.

5.4. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. 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.

5.5. 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.

5.6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

Este capítulo 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 ACR, éstos son: presencial, telefónico, escrito y virtual.

5.6.1. Ciclo del servicio

Hace referencia a la secuencia de momentos de verdad en la atención y prestación del servicio en una entidad, 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 durante el proceso, el ciudadano forma su opinión acerca del servicio recibido y marca momentos claves de satisfacción o insatisfacción con la entidad.

Figura N° 2 Ciclo del servicio



Fuente: elaboración propia Proceso de Atención al Ciudadano

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado. La versión vigente se encuentra en el software SIGER."

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

5.7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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

5.7.1. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. 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-, indisponen 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. Por ello conviene 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, dará una sensación de desorden y descuido.

Todos los colaboradores de la ACR deben estar familiarizados con las instalaciones del Grupo Territorial, Punto de Atención o Sede Central, conocer la ubicación de los

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

baños públicos, las salidas de emergencia y procedimientos para atención de emergencias.

5.7.2. 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.
- Saludar diciendo: “Buenos días / tardes”, “Bienvenido / a...”.
- Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al usuario, 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 ACR.
- Las demás que estén definidas en el Manual de Seguridad Preventiva.

5.7.3. Atención de los colaboradores en las sedes de la ACR.

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

- Si es la primera vez que el ciudadano se acerca a la sede de la ACR:
 - Saludar con una sonrisa, 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?”.
 - Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él / ella, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Si no es la primera vez que el ciudadano se acerca a la sede de la ACR:
 - Saludar al ciudadano con una sonrisa, haciendo contacto visual y dirigiéndose a él / ella usando su nombre anteponiendo “Señor” o “Señora”, manifestando con la expresión la disposición para servir y pronunciar: “Buenos días / tardes / noches”, “Bienvenido / a...”, ¿en qué le puedo servir?”.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del usuario 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 tendrá 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 recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- 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 ACR (cuando se requiera).
- Si su solicitud no es competencia de la ACR indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

5.8. 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 en condición de 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.

	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

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 ACR 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**, tienen 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)** se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, en el evento que no hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y pedirle los documentos que se requieran, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud, también es importante, dejar constancia de este hecho.
- **Las personas en condición de discapacidad** recibirán 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 realizará 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual*** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará 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 moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

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

- 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.

Para atender a personas con sordera o ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

- La atención a personas con discapacidad física o motora*** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar 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). Dirijase 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

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

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 tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción 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).

5.9.1. 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 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

- Si debe poner la llamada en espera explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar, si se estima que el tiempo de espera será 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 pasará 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 usuario 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. Informar la fecha en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- En caso de no poder dar respuesta a la solicitud del ciudadano, informarle la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Verificar con el ciudadano que 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.
- Permitirle al usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, 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 usuario.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

5.10. 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 Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

5.10.1. 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.

5.10.2. Atención por Correo Electrónico

- Toda PQRS-D que sea enviada por un ciudadano, que no pertenezca al proceso de reintegración, recibida a través del correo electrónico de cualquiera de los colaboradores de la ACR, 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. En esta

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

comunicación se debe indicar al colaborador o dependencia competente para que dé atención al caso.

- Toda Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia (PQRS-D) que sea enviada por un ciudadano **Persona en Proceso de Reintegración** recibida a través del correo electrónico de cualquiera de los colaboradores de la ACR, debe radicarse en el sistema de información misional de la entidad SIR, conforme se establece en el Manual del Sistema de PQRS-D.
- 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 envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- 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. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la ACR.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

5.10.3. 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 son iguales a los establecidos para la atención telefónica brindada por dicho personal.

5.10.4. 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 PQRS-D.

5.11. 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

5.11.1. Recomendaciones generales

- 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, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al usuario.

5.11.2. Buzón de opinión

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Revisión y apertura del buzón diariamente.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad como respuesta a su PQRSD.

5.12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

5.12.1. Carta de trato digno

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

La Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR) es una entidad adscrita a la Presidencia de la República, cuya misión es impulsar el retorno de la población desmovilizada a la legalidad de forma sostenible, contribuyendo a la paz, la seguridad y la convivencia ciudadana.

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 las personas en proceso de reintegración, sus familias y todos los ciudadanos, disponemos de diferentes canales de atención y comunicación, donde se les brindará un trato digno, respetuoso, oportuno, reservado, de calidad, sin distinción alguna.

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 en Proceso de Reintegración.

5.12.2. Usted en la ACR tiene derecho a:

- Recibir un trato con respeto, la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los colaboradores de la ACR el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, conocer el estado de su trámite o solicitud, y a obtener respuesta oportuna, de acuerdo con 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 ACR.
- Recibir atención especial y preferente como 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 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

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

momento de decidir. Asimismo, tiene derecho 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.

5.12.3. Y sus deberes son:

- Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar repeticiones 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 funcionarios y/o colaboradores de la Agencia Colombiana para la Reintegración.

5.12.4. Deberes de las autoridades

- 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.
- 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
		CÓDIGO: AC-G-03	
		FECHA 2016- 10-05	VERSIÓN V-1

- 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.