AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN

AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

GUIA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 ALCANCE 3
3 DEFINICIONES 3
4 CONSIDERACIONES GENERALES 5
5 CONTENIDO Y DESARROLLO 6
5.1 DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO TEMÁTICO 6

1 OBJETIVO

Establecer las orientaciones y pautas en el marco de la política de relacionamiento con la ciudadanía desde la perspectiva de los enfoques diferencial, enfoque territorial, enfoque de derechos, enfoque de gobierno abierto y enfoque intersectorial, en los grupos territoriales, con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva y de calidad brindando respuestas de las necesidades y requerimientos de la población sujeto de atención y ciudadanía en general.

2 ALCANCE

La guía está dirigida a los empleados públicos y contratistas que laboran en la entidad a nivel nacional, aplica en las relaciones, interacciones y gestiones que se realizan con la población sujeto de atención y la ciudadanía en general en pro de la satisfacción de sus necesidades y requerimientos

3 DEFINICIONES

ATRIBUTOS DEL SERVICIO: Son aquellas características o cualidades que tiene y aplica un empleado público o contratista para prestar el servicio.

BASE DE ASISTENCIA: Herramienta que diligencia únicamente el asistente de atención para registrar la información de las personas que ingresan al GT.

CIUDADANOS: Para efectos del presente documento, es la persona, que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con la ARN con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la ARN y del Estado.

ENFOQUE DE DERECHOS: Todas las acciones que se adelanten en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y la población sujeto de atención se adelantan respetando, protegiendo y haciendo cumplir los derechos de los y las ciudadanas y garantizando su disfrute.

ENFOQUE DIFERENCIAL E INTERSECCIONAL: Refiere a la prestación del servicio realizando los ajustes adecuados para la atención de toda la población sin discriminación alguna, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.

ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO: La interacción entre ciudadanía / población sujeto la ARN esta determinada por el conocimiento de la ciudadanía y su entorno,

los ciudadanos son actores fundamentales en el diseño de los procesos y prácticas para garantizar mejor atención y solución a sus requerimientos.

ENFOQUE INTERSECTORIAL: El relacionamiento con la población sujeto y la ciudadanía en general esta mediada por acciones coordinadas con otros sectores en pro de la armonización de programas y proyectos que permitan dar respuestas efectivas a las necesidades de la población.

ENFOQUE TERRITORIAL: En el relacionamiento con la ciudadanía y la población sujeto debe tenerse en cuenta las necesidades y requerimientos en atención a las particularidades del territorio conforme a las realidades propias de las dinámicas de cada lugar.

NIVELES DE SERVICIO: La estrategia de relacionamiento con el ciudadano se identifican dos niveles de servicio a saber, el primer nivel se refiere a los funcionarios y/o contratistas de la ARN que tienen contacto directo con el grupo de valor y la ciudadanía en general; en el segundo nivel se encuentran los funcionarios y/o contratistas de la ARN que no tienen contacto directo con el grupo de valor y la ciudadanía, su competencia aporta al cumplimiento de los procesos de la entidad.

POBLACIÓN SUJETO DE ATENCIÓN: Corresponde a las personas a las cuales están dirigidos los programas y procesos de la entidad a saber: firmantes de paz del Acuerdo Final entre el Estado y la Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia - Ejército del Pueblo (Farc-Ep) (proceso de Reincorporación), personas desmovilizadas de los Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley (proceso de Reintegración), exintegrantes de grupos armados organizados que se sometieron a la justicia (Atención Diferencial), miembros activos y retirados de la Fuerza Pública que se encuentren sometidos y cumpliendo con las obligaciones' derivadas del régimen de condicionalidad de la Jurisdicción Especial para la Paz (comparecientes Fuerza Pública).

SAPYG: Software para la administración de la planeación y la gestión.

SERVICIO AL CIUDADANO: Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos en sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado.

SIGOB: Esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Gobernabilidad’. La entidad utiliza el módulo de gestión documental utilizado para el trámite de correspondencia. Tomado Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias AC-M-01.

SIRR (Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación): sistema utilizado por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización para la administración, prestación de servicios y para el control, monitoreo y seguimiento de los procesos de reintegración de las personas desmovilizadas y de reincorporación de exintegrantes FARC tras la firma del Acuerdo Final.

4 CONSIDERACIONES GENERALES

La estrategia de relacionamiento se encuentra bajo los lineamientos y modelos que permitan la garantía de derechos de la población sujeto de atención y la ciudadanía, por tanto es imperativo que los funcionarios públicos y/o contratistas de la ARN manifiesten en su comportamiento el deseo e interés de atender con disposición de ayuda y actitud de servicio a la ciudadanía y de manera asertiva, resolver los requerimientos, de no ser posible resolverlo, se debe direccionar efectivamente a la instancia que tenga la competencia sobre el tema a tratar.

La población sujeta de atención y la ciudadanía al ingresar a la entidad encuentra un ambiente de acogimiento y amabilidad en el cual se le brinda la atención que amerita sea cual fuere su caso, facilitándole el acceso a la sala de recepción y espera dispuesta por el funcionario y/o contratista mientras es atendido, evitando la atención en la calle y /o por el personal de vigilancia.

Los usuarios y la ciudadanía acceden a la Agencia para la Reincorporación y la Normalización por los diferentes canales de atención, 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 competencia de los funcionarios y contratistas de la entidad recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que le presenten los ciudadanos por cualquier medio, incluido el verbal[1] y debe aplicar el procedimiento definido en el Manual del Sistema de PQRS-D vigente para dar respuesta. Si la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia no es competencia de la ARN, igualmente se debe recibir si el ciudadano así lo solicita.

[1] DECRETO 1166 DE 2016. (Julio 19) "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

La información sobre datos personales de la ciudadanía en general que se adquiera durante alguna gestión, se trata conforme con la ley de protección de datos[2] y la política de tratamiento de los datos personales de la ARN publicada en página web. El Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con oficina de atención en Nivel Central, ubicado en la Carrera 7 # 32-12 Centro Comercial San Martín Local 104-105 en la ciudad de Bogotá, en este punto los usuarios y ciudadanía pueden acceder a información y orientación general respecto a los procesos relacionados con la misionalidad de la entidad.

Los procesos de Reintegración, Reintegración Especial, Reincorporación, Atención Diferencial y Comparecientes de Fuerza Pública se desarrollan en los Grupos Territoriales con el acompañamiento de los profesionales reintegradores y/o facilitadores quienes en el ejercicio de su labor diligencian las planillas de asistencia de actividades con su población asignada.

5 CONTENIDO Y DESARROLLO

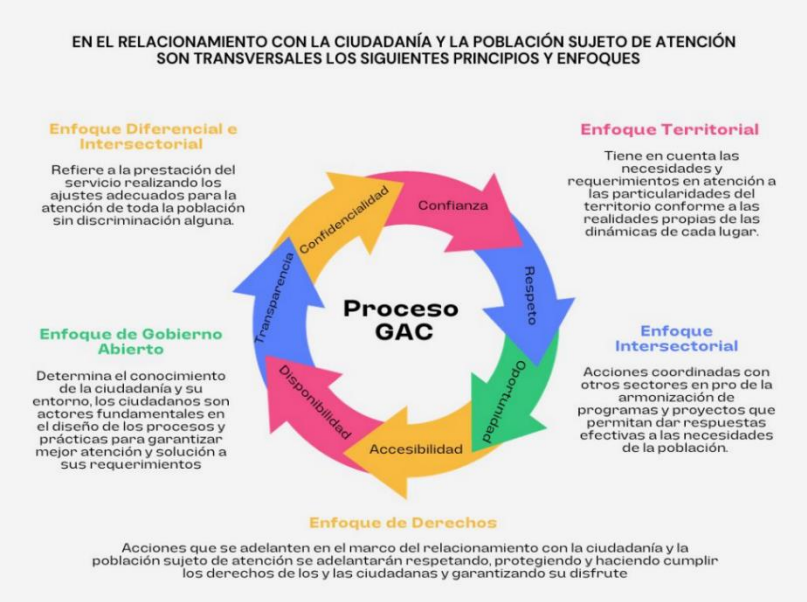
5.1 DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO TEMÁTICO

La presente Guía, resume las pautas básicas para fortalecer la cultura del servicio y la atención al ciudadano en la entidad, a partir de los lineamientos enmarcados en la política de relacionamiento. En este sentido, se exponen los principales elementos que se deben contemplar a la hora de desarrollar su labor en la atención a los usuarios externos e internos.

5.1.1 PRINCIPIOS Y ENFOQUES DE LA ATENCIÓN

Los procesos exitosos en los Grupos Territoriales se materializan en el ejercicio por parte de los funcionarios públicos y/o contratistas de la entidad, en la prestación de servicios desde las líneas de los enfoques diferencial, enfoque territorial, enfoque de derechos, enfoque de gobierno abierto y enfoque intersectorial, así como la práctica continua de los valores que están relacionados con las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio que necesita.

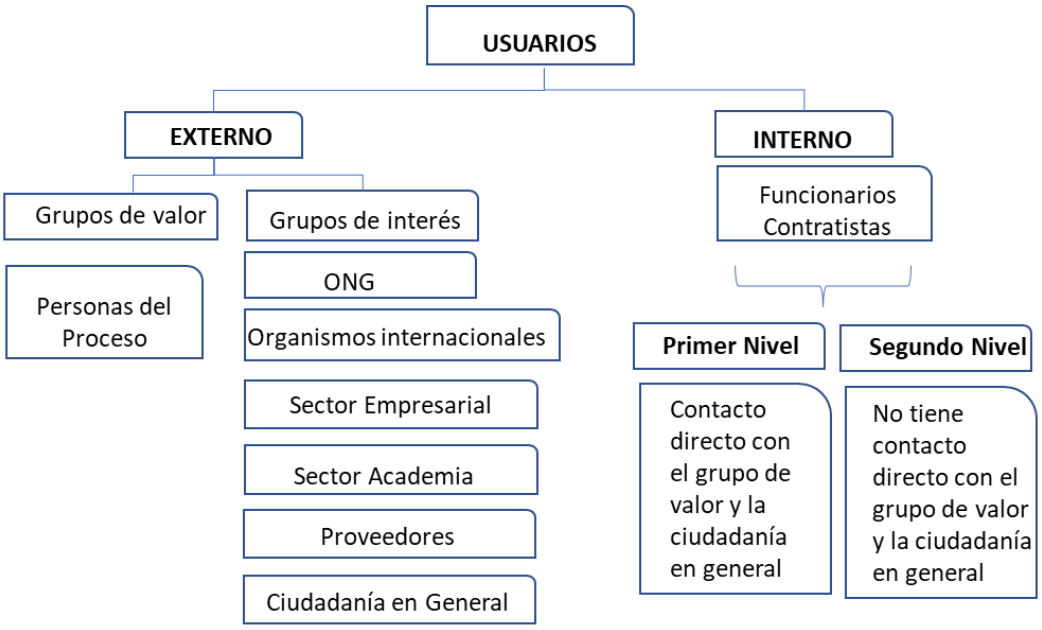
[2] LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012(Octubre 17). Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



Fuente: Elaboración propia

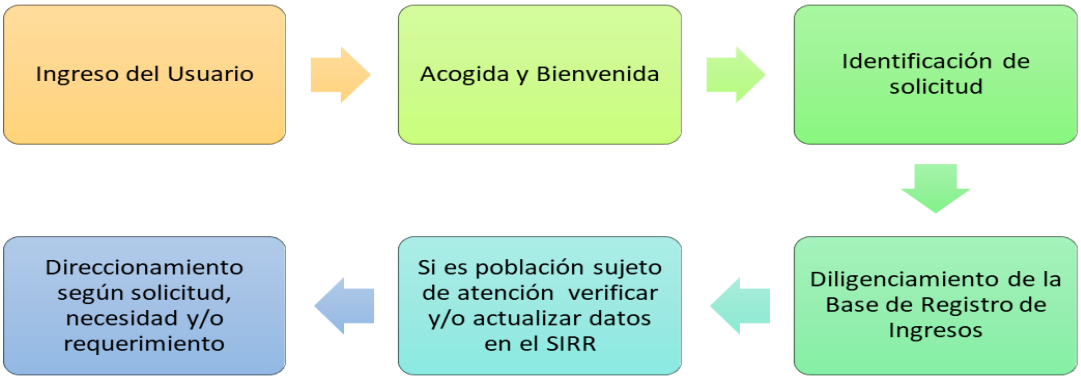
5.1.2 PROCESO DE ATENCIÓN

El proceso de atención en la ARN se dirige a dos tipos de usuarios, usuario externo y usuario interno, los cuales debe responder a sus necesidades y expectativas.



Fuente: Elaboración propia

5.1.3 PROCESO DE ATENCIÓN USUARIO EXTERNO



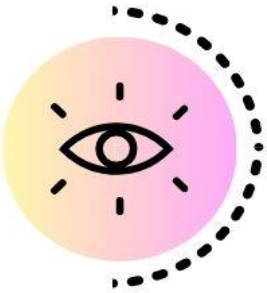
Fuente: Elaboración propia

Al momento de iniciar atención a la población sujeto de atención y/o ciudadanía en general, se realiza bienvenida y acogida, se identifica la solicitud o necesidad a fin de determinar el direccionamiento, el asistente de atención debe diligenciar la ***Base de Registro de Ingresos*** con la información de todas las personas que ingresa a los GT o a la sede del nivel central, así mismo ***verifica y/o actualiza los datos en el SIRR*** si la persona pertenece a la población sujeto de atención, posteriormente según la solicitud, necesidad y/o requerimiento se realiza el direccionamiento.

Los asistentes de atención deben remitir al Grupo de Atención al Ciudadano durante los cinco primeros días del mes, la base de registro de ingresos diligenciada del mes inmediatamente anterior.

Es importante orientar e informar a la ciudadanía en general que acude a los Grupos Territoriales, por lo que es indispensable que el asistente de atención de los GT tenga manejo de información general de la oferta institucional de la localidad y ciudad perteneciente, además de generar un empoderamiento frente al relacionamiento y la visibilización de la Agencia.

ASPECTOS QUE FACILITAN UN PROCESO DE RELACIONAMIENTO DE IMPACTO



- Brindar un trato digno, reconocer y valorar a las personas, sus características y diferencias.
- Percibir lo que la persona usuaria siente y ponerse en su lugar.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- Brindar información en lenguaje simple, explícito y breve.

- Otorgar a la solicitud o necesidad un tratamiento reservado.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos.
- Brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario.

- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- No realizar juicios de valor, ni asumir cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- No infiera o suponga sobre lo que la persona expresó; parafrasee y confirme. Por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es…”, “lo que quiere decir con esto es…”, “…ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien.

- Validar y respetar las capacidades propias de cada persona.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Informar a la persona que debe ausentar de su puesto antes de dejarla sola, si es necesario.

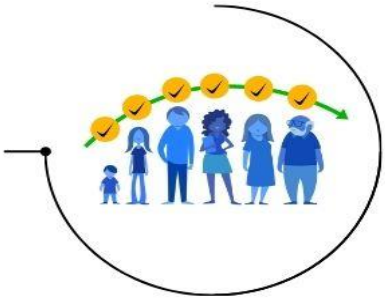
Fuente: Elaboración propia

TIPS ATENCIÓN DIFERENCIAL

Para brindar adecuada atención y protección de los derechos de la población, es importante tener en cuenta los siguientes orientaciones segun el enfoque diferencial

Niños, niñas, adolescentes y personas mayores

- Prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Comunicación clara, en un lenguaje acorde con la edad.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones.
- Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.



Personas con discapacidad sensorial, física, cognitiva, psicosocial y múltiple

- Servicios bajo el concepto de "Diseño Universal
- Dirigirse directamente a la persona que está atendiendo no a sus acompañantes.
- Instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Facilitar acceso a servicio de interpretación: Centro de Relevo, servicio de Close Caption, discapacidad auditiva.
- Evitar contacto físico con las personas con discapacidad visual, sin su autorización.
- Permitir acceso a perro guía a las instalaciones de la entidad, siempre guardando las medidas de seguridad a que haya lugar
- Si en el sitio de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la alternativa para que su interlocutor pueda comunicarse
- Informar constantemente sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud
- Al entregar documentación indicar con claridad cuáles son.

Fuente: Elaboración propia

Población Indígena, Afrocolombiana, comunidades negras, palenqueros, Raízales y Rrom

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.
- En este último caso, solicitar apoyo de acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, solicitar a la persona que explique con señas la solicitud.
- Solicitar documentos, por medio de señas, a fin de comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Identidades de Género Orientaciones Sexuales

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
- No asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
- Saludar y preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

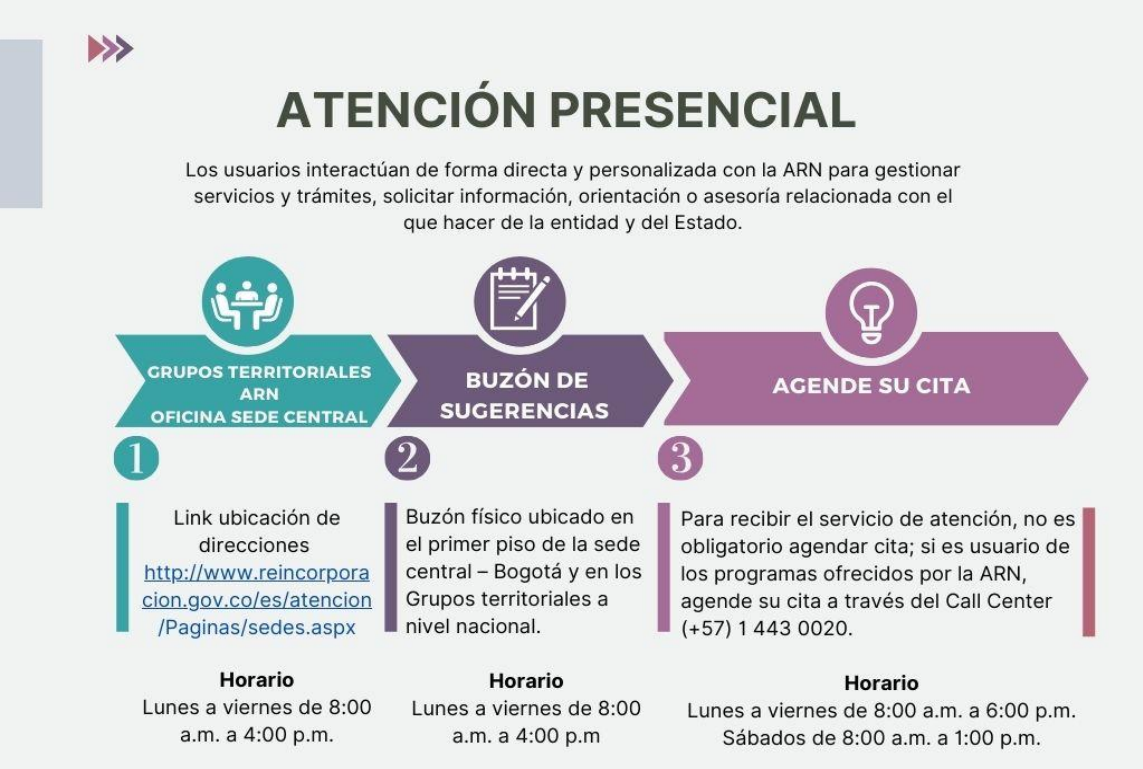
Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

5.1.4 PROCESO DE ATENCIÓN USUARIO INTERNO

Las consideraciones generales de atención aplican también al interior de la ARN, en la atención y servicios solicitados entre áreas, Grupos Territoriales, funcionarios públicos y/o contratistas; el cliente interno es tan importante como la ciudadanía, y para el éxito de su gestión es necesario tener claro cómo impacta su trabajo y resultados en los demás procesos de la entidad, por tanto, es fundamental facilitar el trabajo colaborativo, prestar un servicio con oportunidad, claridad y calidad.

La Agencia dispone de diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a la información o interactuar con la entidad, así como participar activamente en los temas que se convoque



Fuente: Elaboración propia

Para este canal de atención se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- ✓ Portar el carné institucional y adecuada presentación personal.
- ✓ Postura de respeto y disposición al usuario en el momento de la atención.
- ✓ Comunicación verbal y no verbal asertiva.
- ✓ Mantener el espacio de atención en adecuadas condiciones.
- ✓ Identificar las instalaciones del Grupo Territorial y de la sede central, las salidas de emergencia y procedimientos para atención de emergencias.
- ✓ Diligenciar base de asistencia.
- ✓ Actualizar datos si el usuario pertenece a Grupo de Valor

Nota: en casos excepcionales en que no se brinde atención en el Grupo Territorial, se debe comunicar de manera formal por medio de correo electrónico a la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, con tres días de anterioridad para informar a la ciudadanía mediante los canales dispuestos.

Atención del personal de seguridad

- ✓ Apertura de puerta acceso, acogida y bienvenida asertiva.
- ✓ Revisión de maletines, paquetes y/o demás elementos personales a fin de garantizar la seguridad de las personas y el GT.
- ✓ En los Grupos Territoriales registrar el ingreso y salida de visitantes.
- ✓ El personal de seguridad no está autorizado para dar información de ningún tipo sobre la entidad a la ciudadanía, esta responsabilidad les corresponde a los empleados públicos y/o contratistas de la ARN directamente.
- ✓ Demás acciones que defina la entidad en términos de seguridad preventiva.

Fuente: Elaboración propia

Para este canal de atención se deben tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

- ✓ Responder el teléfono saludando, indicando la sede o dependencia y el nombre de la persona que está atendiendo la llamada.
- ✓ Conocer las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de base de datos con la información actualizada de los GT a nivel nacional y de las dependencias de la entidad.
- ✓ Si debe poner la llamada en espera explicar al usuario la razón, indicando el tiempo aproximado, si se estima que el tiempo es prolongado, brindar la

opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer regresar la llamada posteriormente siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el usuario acepta la devolución de la llamada, se solicita su número telefónico y, efectivamente, regresar la llamada.

- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del empleado público o contratista, trasferir la llamada al área encargada o brindar el número de contacto en donde puede recibir la información.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, tomar los datos como nombre, teléfono y correo electrónico e informarle que se le trasmitirá el mensaje al área encargada para que lo contacte vía telefónica o correo informado.
- ✓ El empleado público y/o contratista que recibe la llamada, si se trata de una PQRS-D, debe registrarla (módulo web de PQRS-D, correo electrónico 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 usuario, informarle la fecha en que recibe respuesta y el medio por el cual se allega la misma.
- ✓ Las dificultades por información incompleta o errada comunicarlas al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ Verificar con el usuario si la información es clara, cerciorarse que se cumplió con las expectativas y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.

Fuente: Elaboración propia

Para este canal de atención se deben tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

- ✓ El correo institucional es para uso exclusivo de actividades de la función en la entidad.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente si es necesario.
- ✓ Tener en cuenta las consideraciones definidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.
- ✓ Toda PQRS-D que sea enviada por un ciudadano o usuario de los procesos de la entidad, recibida a través del correo electrónico de los funcionarios públicos y/o contratistas de la ARN, debe remitirse inmediatamente, al grupo de Gestión Documental, a través del correo correpondencia@reincorporacion.gov.co, para su respectiva radicación a través del sistema de correspondencia utilizado en la Entidad.
- ✓ Todas las respuestas a las PQRS-D deben ser generadas a través del sistema oficial de correspondencia y remitidas por servicio de correo certificado.
- ✓ Al adjuntar documentos al mensaje, guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, previniendo errores que generen una mala impresión de la Entidad.

- ✓ La atención a la ciudadanía realizada mediante chat es resuelta únicamente a través de los agentes del call center.
- ✓ 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 PQRSD, se debe tramitar de acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias Vigente.

Fuente: Elaboración propia

Para este canal de atención se deben tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

- ✓ Es competencia de los grupos territoriales además de la sede central de recibir y registrar la información escrita que sea entregada por los usuarios y proceder de acuerdo con lo definido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias AC-M-01 para este canal.
- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- ✓ Abrir 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 procede de acuerdo con lo definido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Denuncias vigente.
- ✓ 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.
- ✓ Facilitar e informar al usuario sobre el buzón de sugerencias para cualquier inquietud que tenga relacionada con PQRS-D, felicitaciones o calificación por el servicio brindado.
- ✓ Revisión y apertura permanente del buzón, extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.