Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN

AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

GUIA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

Pág

1 OBJETIVO 4
2 ALCANCE 4
3 DEFINICIONES 4
4 CONSIDERACIONES GENERALES 6
5 CONTENIDO Y DESARROLLO 7
5.1 DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO TEMÁTICO 7

LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág

Ilustración 1 Enfoques de la atención 8
Ilustración 2 Principios de la atención 8
Ilustración 3. Proceso de atención 9
Ilustración 4. Atención en Grupo Territorial y Sede Central 10
Ilustración 5. Pasos para la atención de personas con discapacidad 13
Ilustración 6. Atención situación de crisis 16
Ilustración 7. Cultura del servicio interno 17
Ilustración 8 Canales Virtuales 20

1 OBJETIVO

Brindar orientaciones y pautas en el marco de la política de relacionamiento con la ciudadanía, dirigidas a los grupos territoriales de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), con el fin de garantizar una prestación del servicio oportuna, efectiva y de calidad, que responda a las necesidades y expectativas de la población sujeto de atención y de la ciudadanía en general.

2 ALCANCE

La presente guía está dirigida a los/las empleados/as públicos/as y contratistas que laboran en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) a nivel nacional, y aplica a las dependencias y procesos misionales y de apoyo que tienen relación, interacción o gestión directa con la población sujeto de atención y la ciudadanía en general. Inicia con la identificación de la necesidad, requerimiento o solicitud de la ciudadanía o población sujeto de atención, y finaliza con la respuesta y satisfacción efectiva de dicha necesidad o requerimiento.

3 DEFINICIONES

AJUSTES RAZONABLES: son todas aquellas modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que se deben aplicar y naturalizar, para que una persona con discapacidad pueda acceder a todas las atenciones que brinda la ARN.

BARRERAS: son cualquier tipo de obstáculo que impida, limite o dificulte el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. Estas pueden estar presentes en los diferentes entornos y manifestarse a través de actitudes, conductas, palabras, prejuicios, estigmas, prácticas, normas, procedimientos, condiciones físicas, comunicativas o tecnológicas que restrinjan o dificulten el acceso, la participación y el desarrollo de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad. Asimismo, pueden estar relacionadas con la falta de accesibilidad a la información, los espacios, los objetos, los servicios, las herramientas tecnológicas y los medios de comunicación, así como con la ausencia o insuficiencia de ajustes y apoyos que permitan garantizar su participación plena y efectiva en la sociedad.

CANALES DE ATENCIÓN: los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales la población sujeto de atención y la ciudadanía en general, puede solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

CIUDADANO/A: 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 las funciones de la ARN y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

DISCAPACIDAD: se entiende como una condición que surge de la interacción entre las particularidades de una persona y las barreras presentes en su entorno, que pueden limitar o dificultar su participación plena y efectiva en la sociedad en condiciones de igualdad. Estas particularidades pueden estar relacionadas con la movilidad, el desplazamiento y la funcionalidad física; la percepción, el procesamiento de la información, el aprendizaje y la interacción social; la comunicación y la audición; la visión; o la combinación de estas. La discapacidad puede generar necesidades específicas de apoyo, asistencia, comunicación, accesibilidad y ajustes razonables, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos, la autonomía y la participación de las personas en igualdad de condiciones.

ENFOQUE DIFERENCIAL: es un método de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras; para guiar la toma decisiones públicas y privadas. (Decreto 2404 de 2019, por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, Único del Sector Administrativo Información Estadística).

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 servidores 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.

PERSONA CON DISCAPACIDAD: las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. (Organización Mundial de la Salud)

PLANILLA DE ASISTENCIA GRUPOS TERRITORIALES: herramienta que permite identificar el número de personas sujeto de atención que se presenta al Grupo Territorial (GT) para atención presencial.

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).

SITUACION EN CRISIS: situación en la que un suceso amenaza al sujeto con alterar su equilibrio personal.

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, control, monitoreo y seguimiento de los procesos misionales que acompaña la Agencia.

4 CONSIDERACIONES GENERALES

La estrategia de relacionamiento se encuentra enmarcada en lineamientos y modelos que contribuyen a garantizar los derechos de la población sujeto de atención y de la ciudadanía. Por tanto, es imperativo que los/las empleados/as públicos/as y contratistas de la entidad manifiesten, mediante su comportamiento, disposición, actitud de servicio e interés por brindar una atención asertiva a la ciudadanía, así como por resolver sus requerimientos o direccionarlos a la instancia competente, según el tema a tratar.

La población sujeto 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 su caso, facilitándole el acceso a la sala de recepción y espera mientras es atendido, evitando la atención en la calle y/o por el personal de vigilancia.

Las personas 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.

La ARN cuenta con Grupos Territoriales y oficina de atención en Nivel Central, ubicados en la dirección señalada en la sede electrónica de la Entidad; http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx, en estos puntos la población sujeto y ciudadanía pueden acceder a información, atención y orientación general respecto a los procesos relacionados con la misionalidad de la entidad.

Es competencia de el/la empleado/a público/a o contratista de la entidad recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presente la ciudadanía por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad 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/a así lo solicita.

La información sobre datos personales de la ciudadanía en general que se adquiera durante alguna gestión, se tratan conforme con la ley de protección de datos[1] y la política de tratamiento de los datos personales de la ARN publicada en página web.

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 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 la atención a la población sujeto y ciudadanía en general.

5.1.1 Enfoques y principios de la atención

La interacción con la ciudadanía y la población sujeto en la entidad está determinada por las acciones enmarcadas en cada uno de los enfoques y principios de la política de relacionamiento descritas a continuación.

[1] 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.

Ilustración 1 Enfoques de la atención



Enfoque Intersectorial
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 de Gobierno Abierto
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 Territorial
Tener en cuenta las necesidades y requerimientos en atención a las particularidades del **territorio** conforme a la realidades propias de las dinámicas de cada lugar.

Enfoque de Construcción de Paz
La transformación de los conflictos a partir del cambio de las relaciones sociales, basadas en la participación y el dialogo, la inclusión de todos y todas y la búsqueda de objetivos comunes.





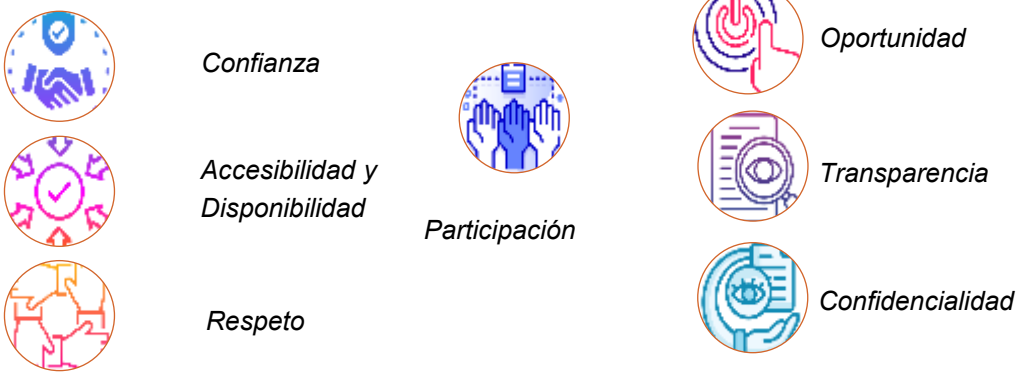
Enfoque Diferencial e Interseccional
Ajustes razonables para la atención de toda la población sin discriminación alguna, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.

Enfoque de Derechos
Respetar, proteger y hacer cumplir los derechos de los y las ciudadanas, garantizando su disfrute



Fuente: elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

Ilustración 2 Principios de la atención



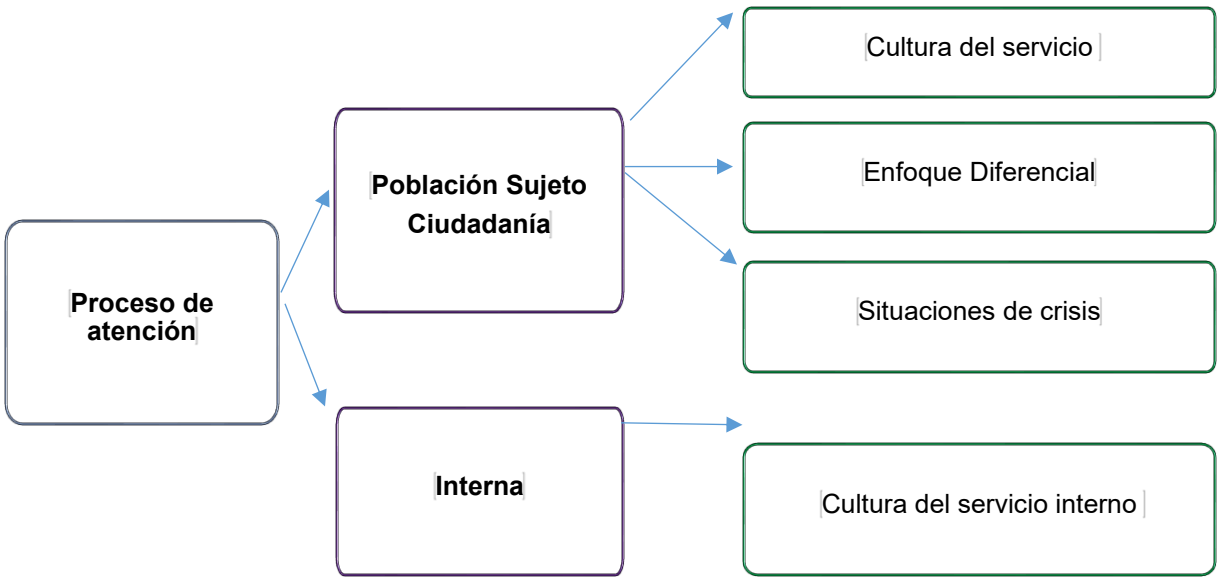
Fuente de elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

5.1.2 Proceso de atención

En la ARN las relaciones, interacciones y gestiones se realizan en pro de la satisfacción de las necesidades y requerimientos de la población sujeto y grupos de valor.

El proceso de atención contempla dos niveles de servicio, el primer nivel se refiere a él/la empleado/a público/a o contratista de la ARN que tienen contacto directo con la población sujeto y la ciudadanía, por lo tanto, es importante tener en consideración aspectos que generen un relacionamiento de impacto, con enfoque diferencial y manejo de situaciones de crisis. En el segundo nivel se encuentran el/la empleado/a público/a o contratista de la ARN que no tienen contacto directo con el grupo de valor y la ciudadanía, sin embargo, sus competencias y acciones aportan al cumplimiento de los procesos de la entidad y en este entorno se debe generar un relacionamiento basado en la cultura de servicio interno.

Ilustración 3. Proceso de atención

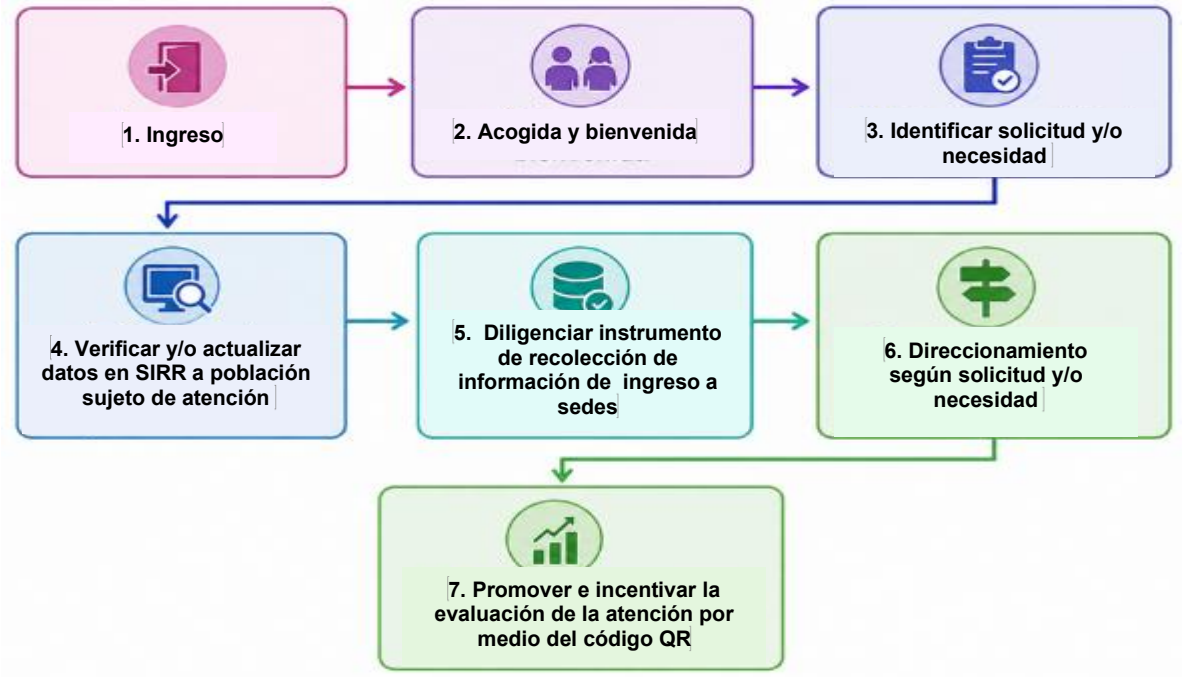


Fuente de elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

5.1.2.1 Atención población sujeto de atención

Cultura del servicio: la cultura del servicio enfoca el/la empleado/a público/a o contratista de la entidad en brindar experiencias excepcionales y valor agregado en cada interacción con la población sujeto de atención y ciudadanía en general. A continuación, se presentan aspectos principales a tener en cuenta para iniciar la atención en los grupos territoriales y oficina atención sede central.

Ilustración 4. Atención en Grupo Territorial y Sede Central



Fuente elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

Al iniciar el relacionamiento con la población sujeto y/o la ciudadanía en general, se brinda acogida y bienvenida, identificando la solicitud o necesidad presentada. Posteriormente, el asistente de atención del Grupo Territorial, o quien haga sus veces, verifica y actualiza la información en el SIRR, en caso de que la persona pertenezca a la población sujeto.

De igual manera, diligenciar el instrumento de recolección de información de ingreso a sedes con los datos de las personas naturales (ciudadanía), jurídicas (organizaciones públicas o privadas) y/o población sujeto que ingresan al Grupo Territorial. Es importante resaltar que todas las personas vinculadas a los procesos de la Agencia que ingresen a un Grupo Territorial deben ser registradas, independientemente de si pertenecen o no a dicho GT.

Según la solicitud, necesidad y/o requerimiento identificado, se realiza el respectivo direccionamiento. Finalmente, los asistentes de atención y/o profesionales del Grupo Territorial promueven la evaluación del servicio mediante la encuesta de satisfacción, a través de un código QR ubicado en un lugar visible y accesible para las personas usuarias.

Los asistentes de atención deben remitir al Grupo de Atención al Ciudadano durante los cinco primeros días del mes, el instrumento de recolección de información de ingreso a sedes del mes inmediatamente anterior, esta información es de relevancia ya que permite identificar las dinámicas de atención en cada uno de los Grupos Territoriales.

Con el fin, de generar un empoderamiento frente al relacionamiento y la visibilización de la Agencia es importante que el/la empleado/a público/a o contratista de los GT brinden orientación e información sobre la oferta institucional de su territorio.

Pautas para el relacionamiento

- ✓ Brindar trato digno, reconocer y valorar a las personas, sus características y diferencias.
- ✓ Empatía, reconocer lo que la persona siente y ponerse en su lugar.
- ✓ Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a la atención
- ✓ Brindar información en lenguaje simple, explicito y breve.
- ✓ Parafrasee y confirme. Por ejemplo “los que usted acaba de mencionar es…” “lo que quiere decir esto es…” “le estoy comprendiendo bien…”
- ✓ Otorgar a la solicitud o necesidad un tratamiento reservado
- ✓ Reconocer a la persona como sujeto de derechos
- ✓ Brindar apoyo y ayuda cuando sea necesario
- ✓ Validar y respetar las capacidades de cada persona.
- ✓ Ser paciente al hablar y al escuchar
- ✓ No realizar juicio de valor

Enfoques Diferenciales: para una atención adecuada y la protección de los derechos de la población sujeto y la ciudadanía, se deben considerar las siguientes orientaciones desde los enfoques diferenciales: enfoque de curso de vida, enfoque étnico, enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas o enfoque OSIGD y enfoque de discapacidad.

Atención a población Niños, Niñas, Adolescentes y personas mayores

- ✓ Prelación en el turno de atención.
- ✓ Comunicación clara en un lenguaje acorde a la edad.
- ✓ Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- ✓ Respetar ritmos, valores y concepciones.
- ✓ Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
- ✓ Explicar y cerciorarse de la claridad de la respuesta

Atención a Población Indígena, Afrocolombiana, Comunidades Negras, Palenqueros, Raízales y Rom

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español o necesita un intérprete.
- ✓ En este último caso, solicitar apoyo de acompañante que hable español.
- ✓ Solicitar a la persona que explique la solicitud por medio de señas.
- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, con autorización de la persona grabar en audio la solicitud en su lengua y remitirla al Grupo de Atención al Ciudadano para iniciar la gestión de traducción y/o de interpretación en el Ministerio de Cultura.

Atención a Población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas o enfoque OSIGD

- ✓ Preguntar y respetar: siempre preguntar "¿Cómo quiere ser llamada?" y usar su nombre identitario, no el del documento, ofreciendo un trato digno e incluyente
- ✓ No asumir: no basar la identidad en el aspecto físico, voz o documento, ya que pueden no coincidir con su vivencia interna.
- ✓ Lenguaje Inclusivo: utilizar un lenguaje que reconozca la diversidad y evite términos como "comunidad" o "ustedes" a menos que la persona lo indique.
- ✓ Evitar Estereotipos: eliminar comentarios, miradas o prejuicios que refuercen imaginarios discriminatorios o machistas.

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) tiene el encargo de garantizar que todas las personas con discapacidad bajo su atención reciban un trato digno, equitativo y en condiciones de accesibilidad e igualdad, para la cual se plantea tener en cuenta los siguientes pasos:

Ilustración 5. Pasos para la atención de personas con discapacidad



Fuente de elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

La agencia es responsable de diseñar e implementar los ajustes razonables que se requieran, eliminando las barreras que impiden la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad, en este orden de ideas, a continuación se establecen las siguientes orientaciones que se deben tener en cuenta en el proceso de atención a la población.

Ajustes razonables en la comunicación

- ✓ Usar lenguaje claro.
- ✓ Evitar lenguaje técnico.
- ✓ Describir elementos visuales a personas con discapacidad visual.
- ✓ Solicitar - tener recursos escritos en versión de lectura fácil con pictogramas.
- ✓ Para quienes tienen discapacidad auditiva (por pérdida auditiva) hablar cerca, de forma clara y pausada.
- ✓ Repetir la información de ser necesario.
- ✓ Tener versiones de elementos escritos en versiones más grandes.
- ✓ Brindar tiempos y espacios para que las personas comprendan la información.

Ajustes razonables físicos o arquitectónicos

- ✓ Los Grupos Territoriales deben contar con rampa, ascensores, baños accesibles, y espacios seguros para la movilidad.
- ✓ No colocar elementos en espacios de tránsito que dificulten el paso de sillas de ruedas, personas con caminadores, bastones, entre otras.
- ✓ Describir los espacios para las personas que tienen discapacidad visual.
- ✓ Reportar a tiempo si el espacio laboral cuenta con mala iluminación que luego pueda dificultar en tránsito para una persona con discapacidad.
- ✓ Ofrecer el brazo para que la persona con discapacidad lo tome si necesita guía. No tirar ni empujar.

Ajustes razonables actitudinales, sociales y culturales

- ✓ Tratar a las personas con discapacidad mayores de 18 años como personas adultas.
- ✓ Tener interés por conocer más sobre la discapacidad desde el Modelo Social o Enfoque de Derechos.
- ✓ Revisar documentos operativos que definen aspectos de la atención con Enfoque Diferencial.

- ✓ Prestar atención a las indicaciones de las personas sobre cómo requieren recibir la asistencia, ayuda o apoyo (ilustración No 5).
- ✓ Evitar términos despectivos o condescendientes.
- ✓ No tomar decisiones por las personas con discapacidad.
- ✓ Dirigirse a las personas con discapacidad de forma directa, no a sus acompañantes.

Atención en situaciones de crisis

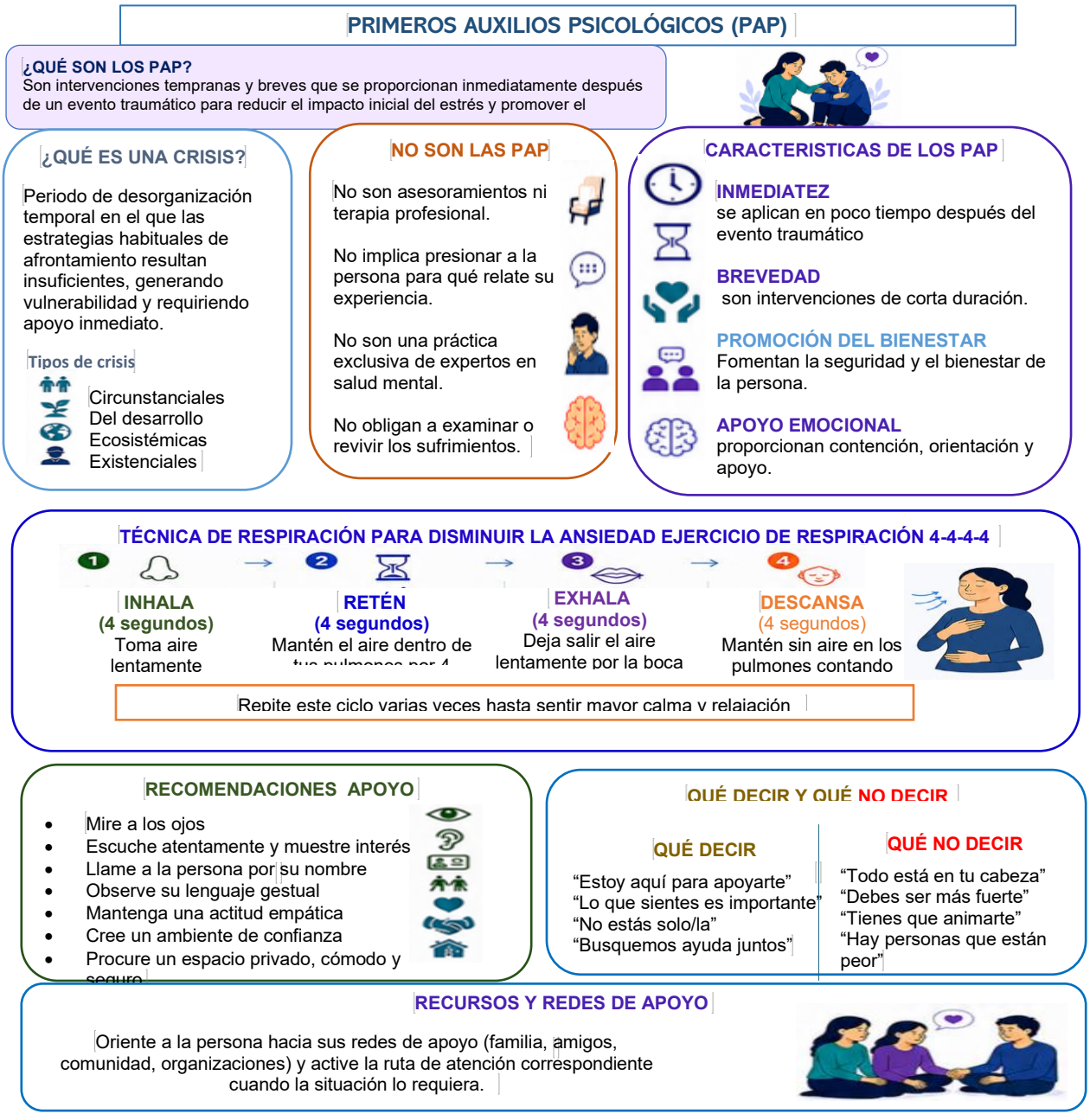
Teniendo en cuenta que la misionalidad de la Agencia implica acompañar procesos de personas que se encuentran en etapas de transición y transformación de sus estilos y proyectos de vida, es posible que se presenten situaciones de crisis emocional o psicológica.

En este contexto, se ponen a consideración las siguientes orientaciones de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), las cuales podrán ser utilizadas por los profesionales como herramienta de apoyo para la atención y el acompañamiento oportuno de estas situaciones.

Inicialmente, a través de una comunicación asertiva, se busca favorecer la estabilización emocional de la persona y contribuir a que recupere la calma. Para ello, es fundamental generar un espacio de confianza, haciendo uso de herramientas como la escucha activa, técnicas de respiración y la exploración conjunta de posibles alternativas de solución.

Asimismo, cuando la situación lo requiera, se podrá orientar a la persona hacia sus redes de apoyo y/o activar la ruta de atención correspondiente.

Ilustración 6. Atención situación de crisis



Fuente de elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

5.1.2.2 Atención interna

Las consideraciones generales de atención aplican también a nivel interno entre las áreas de la entidad y Grupos Territoriales; el usuario interno es tan importante como la ciudadanía, y para el éxito de la gestión, es necesario tener claro cómo impacta el trabajo y resultados en los procesos de la entidad, por tanto, es fundamental facilitar el trabajo colaborativo, así como, prestar un servicio con oportunidad, claridad y calidad.

Ilustración 7. Cultura del servicio interno



Fuente de elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

5.1.3 Canales y protocolos de atención

La Agencia dispone de diferentes canales a través de los cuales la población sujeto de atención y la ciudadanía en general puede acceder a información, solicitar trámites y servicios o interactuar sobre temas de competencia de la entidad.

Canal Presencial



Se realiza mediante el contacto directo y personalizado de la ciudadanía con el/la empleado/a público/a o contratista de la entidad. Se lleva a cabo en las instalaciones físicas de la Agencia, las direcciones de los Grupos Territoriales y de la sede central pueden ser consultadas en la sede electrónica https://www.reincorporacion.gov.co/es

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.
- ✓ Diligenciar planilla de asistencia grupos territoriales (población sujeto de atención inscrito a cualquier grupo territorial y a la ciudadanía en general).
- ✓ Verificación y actualización en SIRR de los datos a población sujeto de atención
- ✓ Identificar las instalaciones del Grupo Territorial y de la sede central, las salidas de emergencia y procedimientos para atención de emergencias.

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 Subdirección Territorial y a la Secretaría General, con tres días de anterioridad para informar a la ciudadanía mediante los canales dispuestos.

Atención del personal de seguridad: Para este apartado en particular se tienen en cuenta los lineamientos de la circular No. 23 del 13 de agosto de 2025 emitida por la secretaria general, en cuanto a los *Lineamientos y Directrices en Materia de Seguridad, Vigilancia e Ingreso de Visitantes y/ Colaboradores a las Instalaciones de la ARN en las Sedes; apartado de anotaciones generales, numeral 7 "Actividades que no están dentro de las funciones de los guardas de seguridad y que no están autorizados a realizar":*

- ✓ Manipular los equipos de cómputo que esté dentro de las sedes.
- ✓ Permitir el ingreso a personas que no hagan parte de la sede y que no cuenten con su respectiva autorización de ingreso o que no sean participantes.
- ✓ Recibir correspondencia y paquetes personales.
- ✓ Brindar información a la población participante de la entidad, más allá de horario y líneas de atención de la entidad.
- ✓ Realizar diligencias personales a la/os funcionaria/os o contratistas de la ARN.

Además de lo anterior se debe tener en cuenta la *Circular No. 33 del 17 de diciembre de 2025, modificación parcial de la Circular 023 del 13 de agosto de 2025: Lineamientos para revisión de bolsos, maletines y/o paquetes en las Sedes de la agencia para la reincorporación y la normalización (ARN);* en el acápite "Anotaciones Generales", en su Nota 3.

Canal telefónico



Se realiza mediante las líneas telefónicas fijas o móviles dispuestas por la Entidad, las cuales están publicadas en la sede electrónica de la entidad. https://www.reincorporacion.gov.co/es

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.
- ✓ 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, empleada 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.
- ✓ 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.

Ilustración 8 Canales Virtuales

Canal virtual



Se realiza a través de los medios digitales dispuestos por la entidad, entre los cuales están:

Modulo web de PQRSD	https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/pqrs d.asp
Servicio llámenos gratis	https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Pagina s/Canales-de-
Servicio de chat de la sede electrónica	https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Pagina s/Canales-de-Atencion.aspx
Correos electrónicos oficiales de recepción de comunicaciones	Sede central: correspondencia@reincorporacion.gov.co Grupos territoriales: https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Pagina
Correo electrónico para requerimientos judiciales	notificacionesjudiciales@reincorporacion.gov.co
Correo electrónico para denuncias por actos de corrupción	denunciacorrupcion@reincorporacion.gov.co
Redes sociales	https://www.facebook.com/ARNColombia/ https://www.instagram.com/arncolombia/ https://twitter.com/ARNColombia/ http://www.youtube.com/user/ReintegracionACR

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 el/la empleado/a público/a o contratista de la ARN, debe remitirse inmediatamente, al grupo de Gestión Documental, a través del correo correspondencia@reincorporacion.gov.co, para su respectiva radicación a través del sistema de correspondencia utilizado en la Entidad.
- ✓ La atención a la ciudadanía realizada mediante chat es resuelta únicamente a través de los agentes del call center.