

**Manual  
Protocolo  
de  
Atención  
y  
Servicio  
al  
Ciudadano  
2021**



# CONTENIDO

## Capítulo 1°

### INTRODUCCIÓN

Definición

Objetivo

Ámbito de aplicación

Alcance legal

Marco conceptual

Programa Nacional del Servicio de Atención al Ciudadano

## Capítulo 2°

### ELEMENTOS COMUNES EN NUESTROS CANALES

2.1. Atributos del buen servicio

2.2. Actitud

2.3. Atención a personas alteradas

2.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

2.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

2.6. Atención de reclamos

## Capítulo 3°

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y PREFERENCIAL

3.1. Aspectos para tener en cuenta

3.2. Atención inicial por el personal de seguridad

3.3. En el contacto inicial

3.4. En el desarrollo de la consulta

3.5. En la finalización del servicio

3.6. Atención con perspectiva de género

3.7. Protocolo de atención preferencial.

## Capítulo 4°

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

4.1. Recomendaciones generales

4.2. Atención telefónica en conmutador y oficinas

4.3. Mensajes de texto (SMS)

## Capítulo 5°

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

5.1. Recomendación general

5.2. Correo electrónico

5.3. Chat

5.4. Redes sociales, Asesor Virtual y Aplicación móvil

## Capítulo 6°

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

6.1. Correspondencia

## Capítulo 7°

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

7.1. Derechos de los ciudadanos

7.2. Deberes de los ciudadanos

7.3. Deberes de las autoridades

7.4. Responsables de la atención al ciudadano con calidad

8. Evaluación del servicio

## Capítulo 8°

### GLOSARIO Y ENLACES





## Capítulo 1°

### INTRODUCCIÓN

El Manual de Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- está dirigido a los servidores y colaboradores de la entidad y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la administración pública y del Estado en general.

#### **Definición.**

La ANH en busca de una mejora continua en la prestación del servicio al ciudadano ha dispuesto la realización de este manual como herramienta de ayuda para aquellas personas que diariamente se enfrentan a situaciones y momentos difíciles en la atención ciudadana, así como también poder garantizar que las actuaciones sean eficientes, calificadas y que cumplan con todas las disposiciones legales y éticas.

El presente manual pretende unificar los criterios para tener en cuenta a la hora de atender a nuestros usuarios, para que aquellos servidores y colaboradores que atienden público permanente o esporádicamente lo hagan convencidos de que con su labor están contribuyendo a constituir una armonía necesaria entre la ANH y los ciudadanos, mediante la prestación de un servicio excelente y que la percepción de la Agencia hacia la ciudadanía mejore cada vez más.

#### **Objetivo.**

El presente manual procura fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- a través de todos sus canales de comunicación, con el fin de generar una interacción amable, cordial, respetuosa y directa entre los usuarios y quienes tiene contacto con los ciudadanos. Por esto, nuestra entidad velará por un trato digno, objetivo y respetuoso a todos los usuarios que acuden con la expectativa de recibir información, asesoría o presentar una inquietud, consulta, petición o queja.

## Ámbito de aplicación.

Los servidores y colaboradores de la ANH que por razones de sus funciones y/o actividades interactúen con los ciudadanos deben cumplir de manera permanente lo dispuesto en el presente manual, con el fin de brindar una atención adecuada, eficaz de conformidad a la dignidad y debida diligencia.

## Alcance Legal.

A continuación se señalan las disposiciones generales que enmarcan la atención del servicio al ciudadano:

La constitución Política de Colombia en su artículo 13 establece: *“todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”.*

La Constitución Política en su artículo 2º señaló los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. Así mismo, el artículo 20 de la Constitución Política dispone que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 190 del 6 de junio de 1995 *“por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.* Dicha ley establece los siguientes puntos importantes: el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad (artículo 48); la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad (artículo 49); la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados (artículo 51).

Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 *“por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”*, reglamentó la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.

Directiva Presidencial No. 02 de 2000, proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.

Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002 *“Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”*. En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.

Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 *“por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”*, fija en su Capítulo III, artículo 14 la implementación del programa Gobierno en Línea, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

Ley 734 del 5 de febrero de 2002 (modificada con la Ley 1952 de 2019) dispone que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición, así como recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa de Estado (artículo 34, numerales 19 y 34).

Ley 850 del 18 noviembre de 2003 *“por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”*, entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública.

Ley 962 del 8 de julio de 2005 *“por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*. En esta normativa se detallan los siguientes principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

Ley 082 de 2005, la cual en su artículo 2 establece la lengua de señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

Decreto 1538 de 2005, que reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, establece los lineamientos de accesibilidad física, que debe efectuarse en el diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.

Decreto 1151 de abril 14 de 2008, *“por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”*.

Ley 1346 de 2009 que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 *“por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Decreto 019 de 2012, Ley Antitrámites, la cual dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, *“establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”*. Lo que requiere que todas las entidades realicen ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad, acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Conpes 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

Conpes 3650 de 2010. Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Ley 1474 de junio 12 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”, en cuyo título II se establecen formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley Estatutaria 1618 de 2013, que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la cual garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.

Decreto 103 de 2015 *“Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 con relación al acceso a la información pública nacional”*.

Ley 1755 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Decreto 1166 de julio 19 de 2016 *“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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.

Resolución interna ANH 048 de marzo de 2017 *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de peticiones, peticiones verbales, y la atención de quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias”*.

Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, esta norma establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.



## **Marco Conceptual.**

La atención y el servicio a la ciudadanía es uno de los aspectos de mayor relevancia e interés en la ANH. Por eso, se debe brindar un servicio humano, con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos. Estas acciones nos permitirán hacer la diferencia y lograr los mejores niveles de satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

La ANH reconoce la diversidad y respeta la dignidad humana, la equidad y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, así que su atención al ciudadano se enfoca también en una atención especializada a quienes tengan necesidades de protección diferencial.

## **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).**

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), liderado por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al servicio y mejorar de la confianza del ciudadano en sus instituciones.

El PNSC cuenta con una orientación estratégica fundamentada en los siguientes cuatro (4) frentes de trabajo:

- Consolidar la articulación interinstitucional.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa

## Capítulo 2°

### ELEMENTOS COMUNES EN NUESTROS CANALES.

#### 2.1. Atributos del buen servicio.

Los funcionarios y colaboradores de la ANH que interactúen con los usuarios a través de sus diferentes canales de atención tendrán siempre una buena disposición para actuar de manera:

**Respetuosa:** todas las personas serán reconocidas y valoradas como titulares de derechos.

**Amable:** con trato comprensivo, receptivo y atento, evitando respuestas simples o ligeras.

**Confiable:** con la capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, generando confianza en que su consulta es importante para la entidad.

**Empática:** se debe entender la necesidad del ciudadano y colocarse en su lugar para poder ayudar en su necesidad de acudir a la entidad.

**Honesta:** expresar con claridad los hechos de la situación, sin rodeos y sin evadir la situación. Solo podrá comprometerse con lo que se pueda cumplir y corresponde a sus funciones.

**Incluyente:** ofrecer un acceso equitativo y una atención de calidad a todos los usuarios, valorando su diversidad y su realidad personal o como grupo de interés.

**Solidaria:** con esmero en ayudar de manera efectiva al ciudadano y con sentido de cooperación.

**Oportuna:** en el momento adecuado, en los tiempos legales o en el plazo acordado con el usuario.

**Efectiva:** dar respuesta clara y concreta a lo solicitado.



Los funcionarios y colaboradores de la ANH estarán orientados a adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario y reconocer que todos, sin distinción, merecen ser escuchados y atendidos. La motivación del servicio no estará dirigida únicamente a dar una respuesta a las solicitudes: el propósito principal del servicio en la ANH es satisfacer las necesidades de las personas que acuden a la entidad, de tal forma que se escuchen, entiendan y respondan adecuadamente sus necesidades.

La disposición del servicio que representa la entidad implica un compromiso con la realización de los derechos de las personas y su acción comprometida en la respuesta a todas sus preguntas o inquietudes en el marco de las funciones que desarrolla. Por tanto, nuestros servidores y colaboradores están dispuestos a:

- Informar de forma clara, veraz y oportuna sobre formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Tener siempre un pensamiento de buen servicio y usar un lenguaje de respeto a los derechos del usuario.
- Observar un sentimiento dirigido a un buen resultado y prestar atención de excelente calidad en el cumplimiento del deber.
- Conocer todos los trámites y servicios vigentes que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención de consultas particulares.
- Atender los procedimientos internos y brindar respuestas reales y con datos exactos o completos.

En ninguna circunstancia está aceptado recibir pagos, regalos o retribuciones a cambio de alguna solución o por la buena atención. Estas situaciones no solo afectan la ética pública, sino que implican responsabilidades de tipo penal y disciplinaria.

Finalmente, los servidores solo podrán atender los asuntos propios de las funciones o competencias de la ANH y no comprometerse con algo que no puedan cumplir.

## **2.2. Actitud.**

Los servidores de la ANH adoptarán una disposición adecuada durante la atención del servicio con el propósito de entender sus necesidades y peticiones. En dicha dirección, deberá expresar una respuesta emocional positiva, con tonos de voz y posturas corporales que creen una cercanía con el ciudadano. Una buena actitud podrá representarse en actos como los siguientes:

- Escuchar atentamente. No interrumpir a quien habla y prestarle siempre atención.
- Colocarse en el lugar del otro, así se tenga la idea que está equivocado.
- Satisfacer las necesidades del ciudadano en un contexto de cordialidad.
- Anticiparse a las respuestas que pueda esperar el usuario.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

Es importante tener presente que el ciudadano se llevará una buena impresión de la entidad si quien lo atendió fue respetuoso, entendió sus problemas y, sobre todo, brindó claridad, precisión, calidez y agilidad en su respuesta.

Por otro lado, una impresión negativa en el servicio se dará cuando se presentó un trato desinteresado, descortés, demorado o con la apariencia que no se cuenta con el conocimiento necesario para atender la consulta de usuario.

El respeto es uno valores y principios fundamentales que rigen el relacionamiento humano. Un servidor público nunca debe contestar a insultos o agresiones. El buen servicio brinda respeto, pero también lo exige por parte de los usuarios de forma cortés. Ante situaciones que puedan llegar a comprometer la conducta o el comportamiento emocional del servidor o colaborador en el manejo de un escenario agresivo, se deberá acudir a otro funcionario quien de modo pausado y calmado maneje la situación.

### **2.3. Atención a personas alteradas.**

Frente a ciudadanos inconformes, ofuscados o furiosos, es recomendable actuar de la siguiente manera:

- Conservar una actitud amigable y cortés.
- Mantener contacto visual con el interlocutor.
- Nunca responder con groserías ni con lenguaje corporal o verbal agresivo.
- Escucharlo atentamente al ciudadano, 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.
- Guardar la calma y no perder el control.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Mostrar consciencia de la causa y acercarse a la causa del malestar del ciudadano.
- Ofrecer alternativas de solución.

### **2.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal).**

Una buena comunicación e interacción con los usuarios depende del lenguaje que utilizamos. Por tanto, es importante seguir estas reglas:

- El lenguaje siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo. Se debe evitar el uso de palabras técnicas que confundan.
- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo. Un saludo y una palabra de atención marcan diferencia en una conversación.
- Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.

- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto hacia el usuario no significa confianza.
- Llamar al ciudadano como señor y/o señora. Cuando el usuario se presente llamarlo por el nombre que utiliza para identificarse y no necesariamente como aparece en el documento de identidad, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí”, “no”. El lenguaje debe ser entendible y completo, sin evasivas.

## **2.5. 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. 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.

## **2.6. 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.



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y PREFERENCIAL.



## Presencial.

**La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Los gestos denotan estados de ánimo y actitudes que serán percibidas por la persona que necesita nuestra atención. Por eso es recomendable hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca de manera pausada y calmada.

**La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano 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 puesto 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. Deben evitarse ruidos que generen incomodidad para el ciudadano, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música. En lo posible, no tener al alcance elementos que distraigan como fotos, objetos personales, llaves, joyas, etc.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano en la entidad y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Igualmente, todos los funcionarios o colaboradores de la ANH deben conocer el organigrama de la entidad y sus funciones. En casos de duda, se hará saber al usuario que de manera inmediata se le pondrá en contacto con la persona que tenga a su alcance la información que requiere.

### **3.1. Aspectos para tener en cuenta:**

- Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos de su visita a la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Brindar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo la información clara y completa.
- En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
- Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

### **3.2. Atención inicial por el personal de seguridad.**

#### **El personal de seguridad deberá observar los siguientes comportamientos:**

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime evitando obstruirle el paso.
- Saludar antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la persona o área que lo atenderá. Al respecto, le indicará el lugar en donde podrá esperar que sea atendido.

#### **Orientadores o personal de atención al ciudadano.**

#### **En la atención les corresponde:**

### **3.3. En el contacto inicial.**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo siempre para dirigirse a él.

### **3.4. En el desarrollo de la consulta.**

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con toda atención y disposición.
- Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
- Atender a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe explicar al usuario el motivo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Brindarle la información en la forma requerida por el ciudadano.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata deberá comunicarse de esta situación al ciudadano e informarle la fecha y medio en que se le contestará. Para tal fin, se solicitarán los datos de correspondencia o correo electrónico necesarios para enviar posteriormente la respuesta.
- Preguntar si hay algo más que necesite y despedirse amablemente.

### **3.5. En la finalización del servicio.**

- Al finalizar la atención al usuario se recomienda reiterar la información que haya sido brindada. Lo anterior, con el propósito que no queden dudas pendientes por resolver o puntos que no hayan sido entendidos por el ciudadano.
- Despedirse amablemente y recodar al usuario que la ANH está a su servicio.
- Si quedan compromisos adquiridos con el usuario deben registrarse para hacerles seguimiento.
- Documentar las dificultades que se pudieron presentar con el usuario. Si es del caso, evaluar el servicio prestado y generar un seguimiento y atención personalizada posterior con el ciudadano.

### **3.6. Atención con perspectiva de género.**

#### **Atención a las mujeres.**

- El trato con las mujeres debe ser con respeto y sin discriminación. Es importante evitar cualquier comentario o lenguaje estigmatizante sobre la conducta de la mujer y que esté basado en estereotipos sociales de rol de género.



- Las mujeres cabeza de familia, las víctimas del conflicto armado y de violencia sexual o intrafamiliar, deben recibir un trato especial. Aquellas que tengan personas a su cargo y cuando así sea requerido, debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

### **Población con orientación sexual e identidad de género diversa.**

- Garantizar un trato respetuoso hacia esta población. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.
- No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.
- Permitir que tengan un diálogo tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma.
- Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
- Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujer Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, esto es, con el nombre que ellas se identifican, sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites propios de la entidad se hace necesario preguntar por su nombre jurídico o de nacimiento, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.
- En la atención de personas con orientación sexual e identidad de género diversa se debe preguntar lo estrictamente necesario que se necesite conocer para atender su consulta.

### **Atención igualitaria y sin discriminación.**

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en la atención a los ciudadanos garantizar un servicio libre de comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, entre otras, prejuicios y estereotipos en razón del sexo, la orientación sexual, la raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas.

Ningún funcionario o colaborador de la ANH podrá obstaculizar el acceso a los servicios que brinda la entidad por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

### **3.7. Protocolo de 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 y periodistas (casos especiales).

### **Adultos mayores y mujeres embarazadas o lactantes.**

- Una vez ingresen a la entidad, el servidor público o colaborador de la ANH debe orientarlos para que se sitúen en la sala de espera.

- Debe preguntarse al ciudadano si desean acompañante para garantizar su movilidad dentro de la entidad al momento de su atención.

### **Atención a niños, niñas y adolescentes.**

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial se debe:

- Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- Mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
- Escucharlos atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Darles la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
- Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### **Personas en situación de vulnerabilidad.**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### **Grupos étnicos minoritarios.**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos ROM o población gitana. Para su atención se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- En caso de que las alternativas anteriores no permitan entender o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa. Hecho lo anterior, se deben realizar las gestiones necesarias para efectuar la traducción del documento ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura y proceder con el trámite de la respuesta respectiva.

## **Personas en condición de discapacidad.**

Las personas en condición de discapacidad, como cualquier otra persona, son reconocidas y respetadas en el sector minero energético del país. La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- se encuentra comprometida con el fortalecimiento de las estrategias de atención a las personas en condición de discapacidad, adelantando acciones progresivas y razonables de accesibilidad a los espacios físicos, a la información, la comunicación y el conocimiento. En dicho propósito se elaboró un Protocolo sectorial de atención a personas en condición de discapacidad 2019-2022, en el que se acogen los siguientes lineamientos:

- Eliminamos toda terminología peyorativa en contra de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
- Ampliamos la accesibilidad a los procesos de consulta de personas en condición de discapacidad en la adopción de políticas y otros asuntos que les afectan.
- Promovemos la participación efectiva de organizaciones de personas en condición de discapacidad en los espacios realizados y dispuestos por las entidades.
- Registramos las quejas presentadas por discriminación (si se presentan), desglosadas por sexo, etnia, edad y tipo de discapacidad, entre otras, y realizamos de manera inmediata las acciones correctivas y de mejoramiento pertinentes.
- No tratamos a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Permitimos el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias.
- Evitamos el proteccionismo excesivo, la pena, lástima, el rechazo o la impaciencia en el trato con las personas en condición de discapacidad.

En vista de los anteriores propósitos, la ANH propende por la utilización de una terminología adecuada cuando nos comunicamos con personas en condición de discapacidad valorando siempre sus capacidades y su dignidad. De ahí que se deben seguir las siguientes reglas:

- No se deben utilizar términos como minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras. La forma apropiada es personas en condición de discapacidad.
- Promovemos la participación efectiva de organizaciones de personas en condición de discapacidad en los espacios realizados y dispuestos por las entidades.
- Identificarse y presentarse antes de comenzar una conversación.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona en condición de discapacidad”.
- Centrar nuestra atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando conversemos con ellas, o las atendemos, permitamos que las personas en condición de discapacidad hablen por sí solas.
- Evitar dirigir la palabra o mirada solamente a los acompañantes.
- No tratar a la persona como si fuera un niño.
- La información debe ser de forma clara y pausada. Se deben utilizar cuantos recursos sean posibles como la escritura, los gestos y otras formas para darnos a entender y ser comprendidos.
- Asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se debe buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación lo más amplios posibles. Algunas personas (por deficiencias intelectuales, del habla u otro) requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.
- Evitar todo tipo de invasión corporal (por ejemplo, tomarle la mano a menos que la persona lo solicite expresamente). Cada persona en su individualidad conoce cuál es el ajuste que necesita y qué le resulta más cómodo y conveniente.

### **Pautas para atención de personas en condición de discapacidad.**

Dentro de la discapacidad sensorial se encuentra la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, por ejemplo, la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Por su parte, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

## **Atención a personas en condición de discapacidad visual, personas con baja visión o personas ciegas.**

- La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de actuar.
- Presentar e identificarse ante la persona. No empezar la consulta o atención sin antes haberse presentado primero.
- Ser lo más descriptivo posible en la comunicación.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, coger la suya para hacerle saber que queremos saludarle.
- Ofrecer a la persona ayuda si vacila o bien si existe algún obstáculo o peligro. Brindarle el acompañamiento con el brazo, pero no tomar el suyo directamente.
- Indicarle si hay otra u otras personas presentes.
- Avisarle al usuario cuando nos ausentamos.
- No utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, “adelante”, “atrás”, etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando se advierta un peligro para la persona ciega
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Vidente o no vidente son términos incorrectos. Se puede decir persona que ve o persona ciega, respectivamente

## **Atención a personas con discapacidad auditiva.**

- Colocarse de manera que nuestra cara esté iluminada y permanecer quietos mientras nos ubicamos.
- Hablamos de frente, la persona necesita ver nuestros labios.
- Hablar con naturalidad. No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Repetir las indicaciones o la información si es necesario.
- No alzar exageradamente la voz, a menos que se nos solicite.
- Verificar si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que se le deba gritar.
- Las personas sordas son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana.
- Si se presentan dificultades para la comprensión, realizar la conexión con el Centro de Relevo que está disponible en la página web de la ANH.

- Si se necesita llamar la atención de la persona, se pueden dar un par de leves golpes en su hombro o brazo.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, la comunicación siempre será con la persona, no con su intérprete
- Se debe evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **Atención a personas con discapacidad física o motora.**

La persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales (personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.).

En su atención se debe observar lo siguiente:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Preguntar si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- La silla de ruedas también es parte del espacio de la persona en condición de discapacidad. La persona que está a cargo de la atención no se puede apoyar en ella, ni moverla sin su permiso.
- Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntarle al usuario cómo ayudarlo.
- No empujar la silla de ruedas de una persona o tomar el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si necesita ayuda.
- Si se encuentra de pie, buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirar hacia arriba. Además, esto puede marcar una relación jerárquica.
- Dirigirse a la persona por su nombre.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe procurar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Tratar al ciudadano según su edad cronológica, nunca dirigirse a las personas de talla baja como niños o enanos, lenguaje que no es correcto y generará una ruptura en la conversación con el ciudadano.

### **Atención a personas con discapacidad cognitiva.**

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

En el relacionamiento con este grupo de personas es importante:

- Brindar información de forma visual con mensajes concretos y cortos.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas.
- Evitar los rodeos o frases largas o no entendibles.
- Asegurarse de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregar la información de manera sencilla y lenta.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente, se puede permitir la asistencia de un tercero.
- No ignorar a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludarlos y despedirse de ellos normalmente, como con cualquier persona.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar. La persona se puede demorar más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

### **Atención a personas con discapacidad mental o psíquica.**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros. Con ellos se deben seguir estas pautas:

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo para identificar la necesidad de la persona.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacer lo mismo. Se debe mantener sereno y evaluar la situación.
- Evitar discusiones.
- Buscar soluciones concretas y reales a la situación que se plantea. No dilatar la situación.
- Tener paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Ser empáticos. Hacerle notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **Atención a periodistas en ejercicio de su profesión.**

Toda consulta de periodistas y otros miembros de los medios de comunicación será recibida, priorizada y atendida por el área encargada de comunicaciones. La realización de entrevistas y comunicados de prensa oficiales serán autorizados por el Presidente de la ANH.

### **Atención al ciudadano y medios de gestión.**

La ANH en busca de cumplir con los lineamientos legales y las disposiciones relacionadas con garantizar la prestación del servicio de atención al ciudadano con un mínimo de 40 horas semanales, dispone un horario de atención que va de lunes a viernes desde las 7:00 am hasta las 4:00. Igualmente, los demás canales de atención se encuentran habilitados las 24 horas del día, durante toda la semana.

Es importante señalar que en aplicación de los protocolos establecidos por la entidad en el marco de la pandemia por el Covid 19 y el Decreto 491 de 2020, la ANH ha garantizado la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil, sencilla y permitiendo el uso de canales electrónicos, dado que los mecanismos presenciales fueron restringidos.

A partir de lo anterior, se han priorizado el uso de nuestros canales virtuales y el acceso de la información pública de la entidad en su página web.



## Capítulo 4°

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

### Ciclo del Servicio.

1. Llamada a la entidad.
2. Espera que su llamada sea atendida.
3. Presenta su requerimiento.
4. Espera que el servidor público valide la información.
5. Recibe respuesta.
6. Finaliza la llamada.

### 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 los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (*call centers*) y centros de contacto.



#### 4.1. Recomendaciones generales.

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente y evitar regionalismos para facilitar la comprensión.
- Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural.
- Si no se cuenta con diadema, 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.
- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

#### Algunos consejos adicionales.

**El tono de voz:** la voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

**El lenguaje:** prestar atención a la elección de palabras y utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.

**La vocalización:** pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de manera que las palabras se formen bien.

**La velocidad:** la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

**El volumen:** debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

## **4.2. Atención telefónica en conmutador y oficinas.**

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

### **4.2.1. Acciones de anticipación.**

Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera. Tener a mano y actualizado el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

### **4.2.2. En el contacto inicial.**

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿en qué le puedo ayudar?”

### **4.2.3. En el desarrollo del servicio.**

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- 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 de 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. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.
- No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Cuando la llamada sea interna (realizada desde alguna extensión telefónica de la Agencia) el servidor que atiende la llamada debe:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: (nombre de la dependencia o grupo), Buenos días o buenas tardes, (habla con nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?
- Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el interlocutor entienda el mensaje.
- Es importante tener en cuenta que a través de la voz se puede obtener información muy valiosa, inclusive sin necesidad de contacto visual.
- Cuando la información solicitada no sea de su competencia, orientar al interlocutor de la dependencia o el servidor que podrá dar respuesta a su requerimiento.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al compañero de trabajo por haberse comunicado para solucionar su problema y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.

#### **4.2.4. En la finalización del servicio.**

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

### **4.3. Mensajes de texto (SMS).**

Son aquellos mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles de forma escrita y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.

#### **4.3.1. Acciones de anticipación.**

- Evaluar si se cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal.
- Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tienen un costo directo individual.
- Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

#### **4.3.2. En el contacto inicial.**

Este canal permite la recepción de mensajes cortos, a veces confusos y poco específicos.

En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al ciudadano dicha situación y pedirle amablemente, ya sea de manera personal o por un medio alternativo, que realice una aclaración y especifique cuál es el objeto de su solicitud.

### **4.3.3. En el desarrollo del servicio.**

Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y usarlo.

- Explicar al ciudadano por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle sus datos de contacto.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia apoyo con la petición del ciudadano, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.

### **4.3.4. En la finalización del servicio.**

Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada, comunicarlo a la dependencia encargada y hacer el seguimiento respectivo para que se resuelva de fondo la consulta o petición.



## CAPÍTULO 5°

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Capítulo 5  
PROTOCOLO DE  
ATENCIÓN  
VIRTUAL

(5)

### Ciclo del Servicio.

1. Escribe correo.
2. Envía correo.
3. Recibe respuesta.

### Canales 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, correo electrónico, redes sociales, asesor virtual (SILVIAA), APP móvil. 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 Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

### 5.1. Recomendación general.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales y garantizar el uso adecuado de los datos de acuerdo con la autorización dada por el ciudadano.



## **5.2. Correo electrónico.**

Recibir y clasificar el tipo de solicitud, con la finalidad de poder determinar la competencia del área y los términos de respuesta.

### **5.2.1. Recomendaciones generales.**

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir su 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 con relación al 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.

### **5.2.2. Acciones de anticipación.**

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Responder siempre desde el correo electrónico institucional.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad y enviarla de manera inmediata al grupo de Atención al Ciudadano para proceder con su trámite interno.
- Todas las solicitudes que ingresen a la ANH a través de correos institucionales de funcionarios o colaboradores deben ser atendidas. Es responsabilidad de cada funcionario y colaborador revisar su correo institucional y dar respuesta a las solicitudes que les correspondan o trasladar la comunicación al grupo de Atención al Ciudadano.

### **5.2.3. En el desarrollo del servicio.**

- Definir el tema del mensaje con claridad y de manera breve.
- Indicar al usuario como el destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta.
- Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
- 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.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- Cuando finalice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda contactarlo posteriormente.

#### **5.2.4. En la finalización del servicio.**

El servidor público 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. Es importante usar las plantillas de firma adoptadas por la ANH a través de su grupo de comunicaciones.

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.

### **5.3. Chat.**

#### **Ciclo de servicio.**

1. Ingresa al chat.
2. Registra información de contacto.
3. Espera que el sistema valide la información.
4. Presenta su requerimiento.
5. Es atendido por el servidor público.
6. Sale del chat.
7. Recibe respuesta.

#### **5.3.1. Individual.**

##### **5.3.1.1. Acciones de anticipación.**

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

##### **5.3.1.2. En el contacto inicial.**

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.



- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseñada, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

### 5.3.1.3. En el desarrollo del servicio.

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.
- De ser así, informarlo al ciudadano e invitarlo a presentarlo por otro canal de atención y acompañarlo en este proceso.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: *“¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”* *“¿Me puede facilitar algún dato adicional?”*
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: *“Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”*.
- Una vez que se tenga la información, responder con especial atención a la ortografía.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas, un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: *“Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”*.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

### 5.3.1.4. En la finalización del servicio.

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta. Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

## **5.3.2. Grupal.**

### **5.3.2.1. Acciones de anticipación.**

Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet). Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

### **5.3.2.2. En el contacto inicial.**

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido).
- Explicarles a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informar las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Exponer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.

### **5.3.2.3. En el desarrollo del servicio.**

- Responder las preguntas por orden de entrada.
- No dar opiniones, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes.
- Cuidar la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respetar el tiempo previsto para el chat.

En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario, pedirle el correo electrónico y ofrecerle enviar la respuesta en un término no mayor al número de horas que tenga definido cada entidad.

Si un participante incumple las reglas, es prudente reconvenirlo amablemente con frases como: *“Por favor, ayúdenos con su cumplimiento”* o *“recuerde que se acordó que...”*.

### **5.3.2.4. En la finalización del servicio.**

- Invitar a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitaciones a otros chats.
- Agradecer la participación de los usuarios.

## 5.4. Redes sociales, Asesor Virtual y Aplicación móvil.

### Ciclo del servicio:

1. Ingresa a la red social, a nuestro asesor virtual (SILVIAA) y/o a la APP móvil.
2. Registra comentario, consulta o requerimiento.
3. Recibe respuesta de la entidad.

Silviaa



El servicio al ciudadano en las redes sociales y en los sistemas de asesoría virtual a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un correo específico. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de Gestión de la Comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras).

### 5.4.1. Acciones de anticipación.

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

### 5.4.2. En el contacto inicial.

Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales, revisar las consultas hechas en el asesor virtual y la app móvil para estar al tanto de la información recibida. Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes o consultas a las que se puede responder inmediatamente o no.

### 5.4.3. En el desarrollo del servicio.

Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar al grupo de Atención al Ciudadano para que se analice y se haga seguimiento a la solicitud efectuada. Por lo anterior, deberá señalarse el plazo y medio en que el ciudadano recibirá respuesta.

## **5.5. Atención en quioscos de la ANH.**

Otros puntos de atención al ciudadano para registro de solicitudes con que cuenta la ANH se encuentran en la oficina de correspondencia (primer piso) y en la recepción de la entidad (segundo piso).

Para ello se han dispuesto dos (2) quioscos de registro para un servicio de atención presencial y personalizada, lo que facilita la posibilidad de informar, apoyar y orientar a los ciudadanos a la hora de realizar trámites con la Agencia. Estos espacios facilitan el acceso a los usuarios para que puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Igualmente, en todo el proceso podrán contar con el apoyo y asesoría de un funcionario del grupo de Atención al Ciudadano.



## Capítulo 6°

Capítulo 6  
PROTOCOLO  
DE ATENCIÓN  
POR CORRESPON-  
DENCIA

(6)

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.

### 6.0. Ciclo del servicio.

1. Ingresar a la entidad.
2. Entregar los documentos.
3. Recibir número de radicado.
4. Hacer seguimiento.
5. Recibir respuesta.

### 6.1. Correspondencia.

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. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

#### 6.1.1. Acciones de anticipación.

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de atención esté operando de forma adecuada. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y registrar la correspondencia.



### **6.1.2. En el contacto inicial.**

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: *“Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”*. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo *“Sr.”*, *“Sra.”*

### **6.1.3. En el desarrollo del servicio.**

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere registrar. Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar su contenido y los anexos.
- Asignar un número de registro a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de registro no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

### **6.1.4. En la finalización del servicio.**

Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad. Si el requerimiento no es competencia de la entidad, se le dará traslado a la entidad competente y se le informará al ciudadano el traslado.

## **6.2. Buzones de sugerencias.**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- 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 debido a su comentario.

## Capítulo 7°

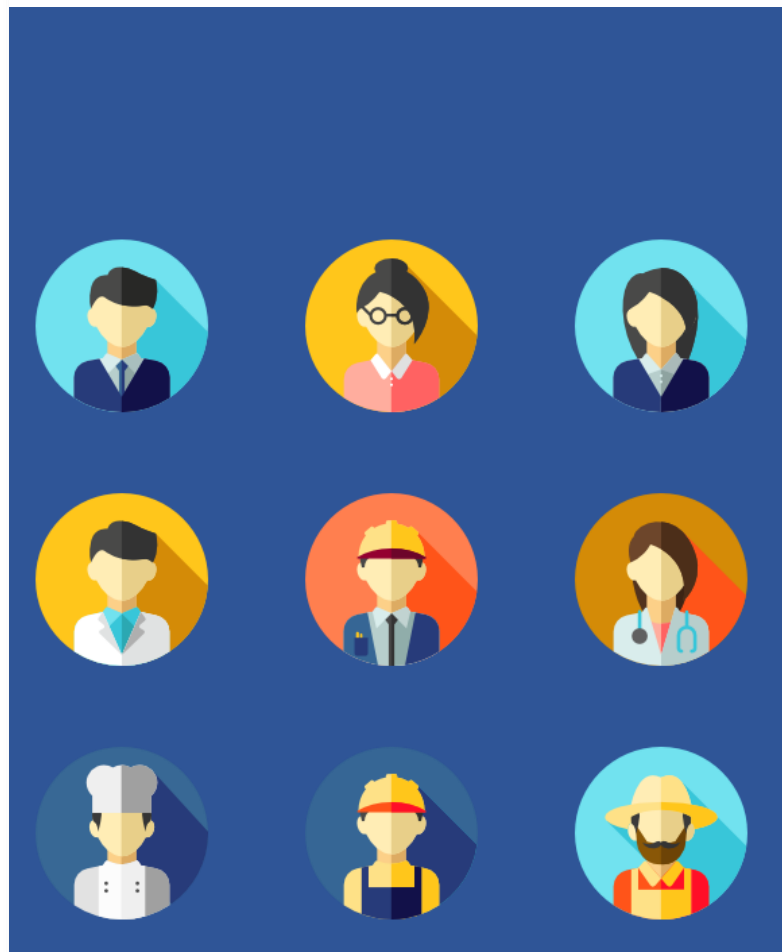
# DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES.

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### 7.1. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser informado(a) acerca de la gestión adelantada de su solicitud.



- Que las peticiones en las cuales se busca el reconocimiento de un derecho fundamental sean recibidas de manera prioritaria.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, 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.
- Conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre usted en nuestra base de datos y archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales referidas en el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

## **7.2. Deberes de los ciudadanos.**

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores.

## **7.3. Deberes de las autoridades.**

Son deberes de las autoridades:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- 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, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas 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.
- 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.

#### **7.4. Responsables de la atención al ciudadano con calidad.**

Los servidores públicos de todos los niveles, así como los colaboradores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- son responsables de atender al ciudadano con calidad y oportunidad. Por lo mismo, deben proyectar en el ciudadano una cara amable de la entidad y de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente

Las dependencias o colaboradores que tengan contacto directo (así no sea personal), son las primeras responsables de la atención al ciudadano, transfiriendo la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que, por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el ciudadano.

Los integrantes del grupo de participación ciudadana tienen el compromiso de procurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos, para lo cual llevarán a cabo la clasificación y distribución de las solicitudes, así como el seguimiento y recordatorio del plazo de vencimiento a los encargados de dar las respuestas.

#### **8. Evaluación del servicio.**

Al momento de terminar la atención al ciudadano por cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad, es importante medir el grado de satisfacción del ciudadano preguntando sobre la expectativa del servicio recibido en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Este ejercicio permitirá conocer las fortalezas y debilidades del proceso para definir aquello que se podrá mejorar y lo que deberá mantenerse para lograr el mejoramiento continuo.

La atención al ciudadano no se limita solamente a responder preguntas y contestar peticiones en los plazos que señala la ley. Este proceso va más allá. El propósito del servicio público está orientado a valorar las inquietudes ciudadanas y brindar todos los medios para que sus derechos sean reconocidos. Por lo dicho, para la entidad es relevante que el ciudadano quede a gusto con el servicio y atención ofrecida, incluso si no obtuvo una respuesta favorable a sus intereses.



### GLOSARIO.

**Atributos del servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la *“necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”* (norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal de correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (*call centers*) y centros de contacto.

**Canal de mensaje de texto SMS:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a *“charla”*, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar

acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (definición de la Organización Mundial de la Salud -OMS-).

**Discapacidad cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Discapacidad física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Discapacidad mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Discapacidad Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Silviaa:** sistema virtual de asesoría de la ANH.

**Discapacidad sensorial visual:** pérdida o disminución de la visión.

**Discapacidad sensorial auditiva:** pérdida o disminución en audición.

**Discapacidad sensorial sordo-ceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Preguntas frecuentes** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Protocolo de servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Redes sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto SMS y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**Participación ciudadana:** instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía.

**Derecho de Petición:** derecho que tienen las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante particulares que cumplan

con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana.

**Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una conducta irregular presentada por uno o varios servidores. El quejoso solicita atención y espera una respuesta.

**Reclamo:** derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado. El quejoso debe obtener una respuesta relacionada con el derecho que se tiene.

**Sugerencia:** propuesta que se presenta ante una entidad para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el desempeño del prestador.

**Audiencia pública:** espacio generado por la administración del Estado, donde personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales se reúnen para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y/o el manejo de recursos

**Consulta previa:** mecanismo de participación y un proceso mediante el cual el Estado garantiza a los grupos étnicos la información sobre un proyecto y la participación en la identificación de los impactos y medidas de manejo y control con la finalidad de garantizar supervivencia cultural.

**Acción de tutela:** mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad o por un particular.

**Rendición de cuentas:** Convocatoria que realiza la administración pública para discutir y presentar a la comunidad y grupos de interés aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad

**Ciudadano:** persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

**PQRS:** denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**Consulta:** petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Agencia relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

**Solicitud de información:** requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

## ENLACES.

Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: [www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co)

Página de Gobierno en Línea: <http://vive.gobiernoenlinea.gov.co>

Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI-: [www.inci.gov.co](http://www.inci.gov.co)

Página del Instituto Nacional de Sordos -INSOR-: [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)

Página de Federación Nacional de Sordos de Colombia -FENASCOL-: [www.fenascol.org.co](http://www.fenascol.org.co)

Página del Ministerio del Interior: <https://www.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano->

Denuncias Ciudadanas: [Denuncias por casos de corrupción](#)

Aplicación Móvil ANH: [Asesor Virtual SILVIAA Aplicación Móvil](#)

