



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Impulsando el desarrollo sostenible del país, a través  
de la adaptación al cambio climático

9-GAC-L-01. Versión 4.0, diciembre de 2020



## Equipo Directivo Fondo Adaptación:

**EDGAR ORTIZ PABÓN**  
Gerente

**ANIBAL JOSÉ PÉREZ GARCÍA**  
Subgerente de Gestión del Riesgo

**RAFAEL EDUARDO ABUCHAIBE LÓPEZ**  
Subgerente de Proyectos

**ANDRES AUGUSTO PARRA BELTRAN**  
Subgerente de Estructuración

**ILIANA MARGARITA GARZÓN SALADÓN**  
Subgerente de Regiones

**DIANA PATRICIA BERNAL PINZÓN**  
Secretaria General

**VICTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento

## Investigación y textos:

**EQUIPO DE TRABAJO**  
Gestión de Talento Humano y Servicios  
Sección atención al Ciudadano

**Protocolos de Atención al Ciudadano.  
Versión 3.1 noviembre 2019, Bogotá D.C.**

## CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

| VERSIÓN | FECHA   | DESCRIPCIÓN  |
|---------|---------|--|
| 1.0     | -       | Documento inicial  |
| 2.0     | 2019/05 | Inclusión al Sistema de Gestión de Calidad   |
| 3.0     | 2019/11 | Revisión Integral del documento  |
| 3.1     | 2020/01 | Actualización dirección de la Entidad<br>Inclusión de procedimiento para la gestión de PQRSFD por medio de las redes sociales de la Entidad.   |
| 4.0     | 2020/12 | Inclusión de protocolos para la atención de niños y adolescentes, personas de habla indígena o extranjera, y comunidad LGBTI+.<br>Complemento de protocolos para población con discapacidad visual y/o auditiva. |

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 6  |
| OBJETIVOS .....   | 7  |
| 1.1    Objetivo General.....  | 7  |
| 1.2    Objetivos Específicos .....  | 7  |
| ALCANCE .....   | 8  |
| MARCO CONCEPTUAL .....  | 9  |
| 1.    ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....   | 10 |
| 2.    RELACIÓN ENTIDAD Y CIUDADANO.....   | 11 |
| 2.1    Carta de Trato Digno .....   | 11 |
| 2.2    Derechos de los ciudadanos .....   | 11 |
| 2.3    Deberes de los ciudadanos.....   | 11 |
| 2.4    Deberes de la Entidad .....  | 12 |
| 3.    COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN .....  | 13 |
| 3.1    Escucha Activa .....   | 13 |
| 3.2    Comunicación no verbal .....   | 14 |
| 4.    ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN.....   | 16 |
| Del entorno en los Puntos de Atención: La administración de los puntos de atención debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio. ....  | 17 |
| 5.    ETAPAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....  | 18 |
| 5.1    Consideraciones Previas a la atención.....   | 18 |
| 5.2    Consideraciones Durante el Servicio .....  | 18 |
| 5.3    Consideraciones Posteriores al Servicio.....   | 18 |
| 5.4    Retroalimentación final con el ciudadano.....  | 18 |
| Crear que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses. .... | 19 |
| La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. ....   | 19 |
| En esta medida al ciudadano se le preguntará: .....   | 19 |
| <input type="checkbox"/> Por la atención y/ respuesta recibida. ....  | 19 |
| <input type="checkbox"/> Qué imagen tiene de la Entidad. ....   | 19 |
| <input type="checkbox"/> Por la claridad en la información recibida. ....   | 19 |
| <input type="checkbox"/> Si conoce los canales de atención habilitados por la Entidad .....   | 19 |
| <input type="checkbox"/> Por los aspectos a mejorar por parte de la Entidad. ....   | 19 |
| 6.    CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA .....  | 20 |
| 7.    ATENCIÓN DE RECLAMOS .....  | 21 |
| 8.    CANALES DE ATENCIÓN.....  | 22 |
| 9.    PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL .....  | 23 |
| 9.1    Tipos de discapacidad .....  | 23 |

|  |  |    |    |
|--|--|----|----|
| 9.1.1  | Recomendaciones generales .....  | 24 |    |
| En los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor público o colaborador ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente: .....   |  |    | 24 |
| 9.1.2  | Atención a personas con discapacidad física o motora .....   | 24 |    |
| 9.1.3  | Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas .....                                     | 25 |    |
| 9.1.4  | Atención a personas con discapacidad visual .....  | 26 |    |
| 9.1.5  | Atención a personas sordo-ciegas.....  | 27 |    |
| 9.1.6  | Atención a personas con discapacidad cognitiva .....   | 28 |    |
| 9.1.7  | Atención a personas con discapacidad mental .....  | 28 |    |
| 9.1.8  | Atención a personas de talla baja .....  | 28 |    |
| 9.2  | Atención a grupo étnicos minoritarios.....   | 28 |    |
| 9.3  | Atención población adulta mayor .....  | 29 |    |
| 9.4  | Atención niños, niñas y adolescentes.....  | 29 |    |
| 9.5  | Atención población LGBTI .....   | 30 |    |
| 10.  | RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES  | 32 |    |
| 11.  | PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL.....   | 33 |    |
| 12.  | PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA.....  | 36 |    |
| 13.  | PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO .....  | 37 |    |
| Nota: Para la atención a personas que hablen el idioma inglés, la Sección de Atención al Ciudadano se apoyará con un funcionario de la Entidad que hable dicho idioma, con el fin de brindar la atención del servicio, así mismo cuando se trate de brindar atención a personas que hablen en lengua nativa se procederá a realizar lo indicado en este documento en el procedimiento para la atención de solicitudes realizadas en lengua nativa o dialecto oficial en Colombia. .... |  |    | 38 |
| 14.  | PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL.....  | 39 |    |
| 15.  | TRÁMITE Y GESTIÓN PQRSFD .....   | 40 |    |
| 16.  | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES REALIZADAS EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA ..... | 43 |    |
| 17.  | POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....   | 44 |    |
| Cultura del Servicio en la Entidad .....   |  |    | 44 |
| Momentos de Verdad .....   |  |    | 44 |
| Ciclo del Servicio.....  |  |    | 44 |

## INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado. El artículo 2º de la Constitución Política de 1991, al tiempo que vincula la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus ciudadanos. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

En tal sentido, el servicio es un compromiso permanente que los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación, deben aplicar en la cotidianidad de sus actuaciones, para satisfacer las necesidades grupos de valor e interesados, relacionadas con el cumplimiento de su objetivo misional.

Por lo anterior, dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad se consagra el "Fomentar la transparencia en la gestión institucional y el enfoque hacia el buen servicio", de tal forma que ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo con sus planes, programas y proyectos, con actitud amable, respetuosa y de escucha para facilitarles en condiciones de igualdad para que los grupos de valor e interesados accedan a la información de la Entidad, con accesibilidad y con enfoque diferencial, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

Es así como el presente documento contiene los protocolos de servicio para la atención al ciudadano, los cuales deben ser aplicados en la Entidad, aquí se encuentra la definición de objetivos, alcance, atributos del servicio, el protocolo específico para cada canal y la carta de trato digno, entre otros temas.

Los protocolos de atención al ciudadano, son una herramienta que contribuye a mejorar la calidad de atención prestada por el Fondo, por lo tanto, invitamos a los directivos, servidores públicos y todas las personas que se vinculen a la Entidad, para que se apropien de ellos, con el fin de aplicarlos para impactar a los ciudadanos con una atención estructurada, oportuna y eficiente y tiene por objetivo implementar los mecanismos para que la ciudadanía en general acceda a la información pública que genera la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014; con el firme propósito de hacer la gestión pública transparente a la luz de la ciudadanía y en el marco de las exigencias y limitantes de la norma que regula la materia.

## OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General

- Actualizar los protocolos de atención al ciudadano, como guía y pautas de comportamiento que deben cumplir los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación, en su relación con los grupos de valor e interesados en los diferentes canales de atención, para garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Establecer pautas de comportamiento que faciliten al servidor público y colaborador del Fondo Adaptación tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.
- Brindar herramientas de calidad en la atención al ciudadano, que faciliten la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen destrezas en el trato a los grupos de valor e interesados.
- Unificar criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores públicos y colaboradores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción del Fondo Adaptación hacia la ciudadanía, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad y accesibilidad, que aporte a los objetivos de la Entidad y genere satisfacción al ciudadano con una recordación positiva en su contacto con el Fondo Adaptación.

## ALCANCE

El presente documento define los protocolos de atención a los ciudadanos que acceden a la información pública que genera El Fondo Adaptación, los cuales deben ser aplicados por los servidores públicos y colaboradores de la Entidad.

Así mismo, se establece las pautas de comportamiento y de relacionamiento que deben aplicarse obligatoriamente en la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad para tal fin.

El diseño y elaboración de los protocolos de atención tiene su origen en la Sección de Atención al Ciudadano por ser el área responsable del proceso, pero su aplicación debe ser estandarizada y formalizada en todos los procesos y niveles de la Entidad.

## MARCO CONCEPTUAL

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia se ha venido adquiriendo en las entidades del Estado en la última década, toda vez que su esencia no está limitada a la simple prestación de un servicio o atención sin ningún componente de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer su servicio y atención al ciudadano con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Las Entidades públicas al servicio de los ciudadanos, deben tener definido claramente el tipo de ciudadanos que atienden, sean ellos externos o internos, con la finalidad de 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.

Todo lo anterior nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos, esta atención y servicio de excelencia hacia los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la institución, por el contrario, es una conciencia que está ligada de manera intrínseca a la misión institucional de la Entidad y, por ende, debe ser aplicado por todos los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación.

## 1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La atención al ciudadano en el Fondo Adaptación debe ser consecuente con la responsabilidad social que tiene la Entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella. Estos deben regir las actuaciones de los servidores públicos y colaboradores, por lo cual deben cumplir con atributos que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general. Por lo tanto, los servidores públicos y colaboradores vinculados a la Entidad además de brindar deben reflejar en sus comportamientos y actitudes los atributos de buen servicio cuando atienden a los ciudadanos y de esta forma hacerlo sentir más cómodo y satisfecho.

Esto implica que el servicio en la Entidad debe ser:

- **AMABLE:** cortés pero también sincero.
- **RESPECTUOSO:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **CONFIABLE:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **EMPÁTICO:** la capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **INCLUYENTE:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **OPORTUNO:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **EFFECTIVO:** resuelve lo pedido.

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

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que les sea dada de manera oportuna, clara y completa; respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por lo anterior los funcionarios públicos y colaboradores, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público/colaborador bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 2. RELACIÓN ENTIDAD Y CIUDADANO

Como servidores públicos y colaboradores cada día tenemos contacto con los ciudadanos, ya sea de manera personal, telefónica o virtual, el cual genera un intercambio en el que ellos expresan sus requerimientos y necesidades, y esperan ser atendidos con rapidez, eficacia y amabilidad.

Entre más se conozcan las características, actitudes, percepciones, expectativas y necesidades de quien solicita el servicio, fluye mejor la relación que se establece, y por ende se optimiza la prestación del servicio.

Un factor que facilita la calidad de la relación y, por lo tanto, de una buena atención es conocer los derechos y deberes tanto del ciudadano como de la Entidad.

### 2.1 Carta de Trato Digno

Respetados Ciudadanos: El FONDO ADAPTACIÓN, es la entidad que atiende la construcción, reconstrucción, recuperación y reactivación económica y social en las zonas afectadas por el fenómeno de la niña 2010 – 2011, con criterios de mitigación y prevención del riesgo.

Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de nuestro marco de actuación como Entidad.

### 2.2 Derechos de los ciudadanos

- Recibir una información clara, oportuna y veraz.
- Recibir atención sin discriminación.
- Ser informado acerca del quehacer de la Entidad.
- Una atención personalizada.
- Confiabilidad respecto a la situación manifestada.
- Presentar sugerencia, quejas y reclamos sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
- Participar de los comités y reuniones de control social.
- Derecho a conocer el estado de un requerimiento queja o reclamo.
- Derecho a una respuesta clara, veraz, y oportuna.

### 2.3 Deberes de los ciudadanos

- Conocer y cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de servicio de la Entidad.
- Facilitar información veraz, clara y oportuna.
- Acudir en los horarios establecidos, a los puntos de atención de la Entidad.
- Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende y a los otros usuarios.
- Cuidar las instalaciones y el mobiliario.
- Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar su servicio.

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

## 2.4 Deberes de la Entidad

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante los horarios establecidos.
- Atender a todas las personas que ingresen a la entidad 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 se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por 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.
- Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## 3. COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN

Uno de los componentes principales en la atención al ciudadano es la comunicación, entendida ésta como un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana.

La mejor comunicación se da cuando los participantes tienen capacidad de escucha, por ello es un deber y un reto para el servidor público y colaborador tener desarrollada esta capacidad.

### 3.1 Escucha Activa

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y por tanto de la atención a la ciudadanía. Esta capacidad se refiere al grado en que las personas perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten. (PNSC 2017).

El escuchar al ciudadano implica entrar en el marco de referencia de él, entender cómo ve las cosas, comprender lo que expresa verbal, corporal y emocionalmente.

Se debe escuchar al ciudadano con los oídos, pero también con toda la atención que se merece, por ello le compete a cada servidor público y colaborador fortalecer la capacidad de escucha activa, habilidad que es base para prestar un buen servicio al ciudadano, para demostrarle que le hemos entendido perfectamente, que nos hemos enterado bien de sus necesidades concretas por las cuales busca el contacto con la Entidad, para ello:

- Escuche y evite interrumpirlo mientras habla, sea paciente.
- Logre que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine las posibles distracciones, (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Domine sus emociones, una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- No suponga cosas, evite leer la mente del ciudadano cuando lo está escuchando. ("Eso lo dice para engañarme", "esto otro lo dice porque quiere pedir otro trámite", "lo que va a decir enseguida es...").
- Evite criticar y argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.
- Pregunte cuanto sea necesario, además de demostrar que estas escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

En cada interrelación se debe desarrollar los siguientes aspectos:

- **Sentir:** Consiste en oír y captar expresiones verbales y no verbales del ciudadano. Se debe tener mucha cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos o percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que se puede convertir en distorsiones.
- **Interpretar:** Lograr la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.
- **Evaluar:** Valorar la información que hemos recibido, en el contexto de la necesidad del trámite o servicio requerido, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.
- **Responder:** Momento preciso donde podemos brindar la información que necesita el ciudadano con un grado supremo de seguridad.

## 3.2 Comunicación no verbal

La atención al público trasciende las palabras, pues en todo proceso de comunicación existen ingredientes no verbales que determinan la calidad de la misma y por consiguiente la satisfacción del ciudadano. Algunos aspectos de la comunicación no verbal son los siguientes:

**Contacto visual:** La mayoría de las interacciones sociales dependen del contacto visual. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha, difícilmente una persona se siente escuchada si mientras habla no la miran.

**Expresión facial:** Nuestro rostro es el principal sistema de señales para expresar emociones, es el área más importante y compleja de la conducta no verbal y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. A través de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

**Gestos:** Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad. Los gestos con las manos refuerzan el mensaje verbal y, según el ademán utilizado, puede acercar o rechazar al ciudadano .

**Posturas corporales:** Reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio la postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja.

**Movimiento de las piernas/pies:** Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

**Distancia-Proximidad:** En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan, acercar o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

**Movimientos de cabeza:** Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las

señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.

**Volumen de voz:** Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere. El tono de voz y la expresión deben ser dulce y amable, utilizar palabras completas al hablar, es importante vocalizar y hablar despacio, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.

**Fluidez/Perturbaciones del habla:** Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

## 4. ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN

**Cumpla estrictamente los horarios:** Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención, por esto es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida.

**Llegue anticipadamente al puesto de trabajo** para iniciar el quipo, verificar el sistema y las novedades del día, de no contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto, usted puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

**Presentación personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen institucional, mantenga su identificación visible.

**Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado:** Tenga en cuenta que en las relaciones entre personas son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda, recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso, por eso desde su rol construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y de sobre todo de su humanidad.

**Asuma el rol de servicio:** Sea consiente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted, cuando tenga que retirarse del puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el requerimiento del ciudadano, tenga en cuenta lo siguiente:

- La prioridad es el ciudadano que está atendiendo.
- Informe el motivo por el cual debe acudir a otro lugar, indíquele el tiempo aproximado que deberá esperar.
- Al regresar, agradézcale por su espera o discúlpese por la demora.

**Del lugar donde se ofrece la atención:** A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano.

Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.) para esto tenga en cuenta:

- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.

- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

**Del entorno en los Puntos de Atención:** La administración de los puntos de atención debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.

- Disponga contenidos en las pantallas comunicativas que estén relacionados con temas institucionales.
- Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.

## 5. ETAPAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

### 5.1 Consideraciones Previas a la atención

- Divulgar el portafolio de servicios de La Entidad.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

### 5.2 Consideraciones Durante el Servicio

- Ofrecer información sobre los proyectos de la Entidad. El Ciudadano debe conocer el avance, los tiempos de espera y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario, evitando la solicitud repetitiva de documentos que ya han sido entregados.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

### 5.3 Consideraciones Posteriores al Servicio

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre dichos factores, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- Disponer diferentes canales de atención.

### 5.4 Retroalimentación final con el ciudadano

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Creer que la atención al ciudadano se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Por la atención y/ respuesta recibida.
- Qué imagen tiene de la Entidad.
- Por la claridad en la información recibida.
- Si conoce los canales de atención habilitados por la Entidad
- Por los aspectos a mejorar por parte de la Entidad.

## 6. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

Como “no” siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

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

## 7. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un funcionario público o colaborador 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.

## 8. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son medios a través de los cuales el ciudadano interactúa con la Entidad con el propósito de obtener información, orientación o asesoría relacionada con el quehacer del Fondo Adaptación.

**Presencial:** Calle 16 No. 6-66 Pisos 2 y 14, Edificio Avianca, sede central de la Entidad. El horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.

**Correspondencia:** Ventanilla única para radicar las solicitudes en la sede central de la Entidad. El horario de recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m. jornada continua.

Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales, los cuales son operados por los contratistas en las obras que ejecuta el Fondo Adaptación.

**Telefónico:** Servicio de conmutador en la línea (571) 4325400 extensión 123, se transfiere directamente a las extensiones de los servidores públicos y/o dependencias. Allí el ciudadano puede radicar una PQRSFD vía telefónica o solicitar información de su interés.

**Virtual:** Página Web [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co), que cuenta una sección en su menú principal denominada "Atención a la ciudadanía", donde puede encontrar información de diferente tipo (preguntas frecuentes, glosario, ofertas de trabajo, datos abiertos, portafolio de servicio y protocolo, información para población vulnerable, mecanismos de participación ciudadana, calendario de actividades, notificaciones, políticas para la radicación de documentos, entre otros); así como formularios para presentar inquietudes y consultas o responder a encuestas. Disponible en el link [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co)

Para conocer los canales externos, siga el enlace:

[https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Portafolio\\_de\\_Servicios\\_y\\_Protocolo/Servicios\\_Antencion\\_Ciudadano.pdf](https://storage.googleapis.com/fnad-www-storage/FA2019/Atencion_al_Ciudadano/Portafolio_de_Servicios_y_Protocolo/Servicios_Antencion_Ciudadano.pdf)

## 9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Según el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC (2017) el servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas de las personas con el Estado y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por las Entidades.

Adicionalmente, nuestro protocolo de servicio al ciudadano establece los parámetros para brindar un servicio integral, de calidad y eficiente a las personas que hacen parte de nuestro deber misional y es de gran importancia la atención prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

### 9.1 Tipos de discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

| TIPO DE DISCAPACIDAD       | EN QUE CONSISTE  |
|----------------------------|--|
| Discapacidad Sensorial     | <p>Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La discapacidad sensorial auditiva</b> se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.</li> <li>• <b>La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave</b> se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.</li> <li>• <b>La discapacidad multisensorial</b>, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).</li> </ul> |
| Discapacidad Física Motora | <p>Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paraplejia:</b> Parálisis de las piernas.</li> <li>• <b>Cuadriplejia:</b> Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</li> </ul>  |

| TIPO DE DISCAPACIDAD   | EN QUE CONSISTE   |
|------------------------|---|
| Discapacidad Cognitiva | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La talla baja</b> es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.</li> </ul>                                 |
|                        | Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de asperger o autismo entre otras.  |
|                        | Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar. |
| Discapacidad Mental    |   |
| Discapacidad Múltiple  | Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.  |

## 9.1.1 Recomendaciones generales

En los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor público o colaborador ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente:

- Si se requiere información general, brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano tome un turno y espere innecesariamente por la atención.
- Si se evidencia que el ciudadano presenta algún tipo de condición especial asegurarse de que se brinde una atención prioritaria, generando turno preferencial.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- El servidor público o colaborador debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano .

## 9.1.2 Atención a personas con discapacidad física o motora

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto de contacto hasta el punto de atención y/u oficina de destino.
- Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayudar si debe de transportar objetos.

- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, caminar despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, ir al ritmo de ella.
- Cuando se empuje la silla de ruedas de una persona y se detenga para conversar con alguien, girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- Para bajar escaleras colocar la silla de frente e inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras ubicarse de espalda a la misma, inclinar la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el ciudadano de la silla de ruedas debe ser cargado en brazos.

### 9.1.3 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios:
  - Ubicarse dentro del campo visual de la persona sorda.
  - Hablar despacio y mirando a la persona.
  - No voltear la cara.
  - No cubrirse la boca mientras da la información.
  - Si se va a escribir que sea breve y conciso.
  - Evitar ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
  - Si ella no está prestando atención, tocar levemente en el hombro.
  - Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirigir siempre la mirada a la persona, hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano pide que hable con más volumen, seguir su instrucción, pero no subir mucho el tono de voz, puede creer que lo está gritando.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Aún si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al ciudadano y no a su acompañante.
- Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:
- Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor de la Sección de Atención al Ciudadano, debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Para acceder el Centro de Relevo se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente link:

<https://llamadas.centroderelevo.gov.co:8443/LivechatClient2018/iframe.html>

- Ser consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderla.
- Si el canal comunicativo es el español escrito, escribir frases cortas y concretas, emplear un lenguaje sencillo o acudir a la demostración para hacerse entender.

## 9.1.4 Atención a personas con discapacidad visual

Recuerda que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Saludar claramente a la persona, presentarse con nombre y apellido.
- Hablar y prestar atención al interlocutor, a pesar de que no pueda verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan, se mira en otra dirección.
- Llamar a la persona por el nombre para que tenga claro que se dirige a ella.
- Hablar siempre de frente para que reciba el sonido adecuadamente.
- Usar todo el tiempo la comunicación oral.
- Una vez asignado el turno preferencial preguntar a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si la persona acepta la ayuda no tomarlo bruscamente, ubicarse un paso adelante para tomar su codo u hombro, recordar que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.

- Si el ciudadano decide no aceptar su guía dar indicaciones precisas que permitan ubicarse geo-referencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente”, con respecto a la posición de la persona ciega, 10 pasos y encontrará el punto de atención.
- No utilizar expresiones indefinidas: “allí” o “por aquí”; carecen de sentido para estas personas.
- No elevar la voz ni hablar continuamente.
- Para indicar dónde hay un asiento basta con llevar la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si debe leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos de que el ciudadano los solicite, cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía en los casos que sea necesario. Si el ciudadano va acompañado de un perro guía, no olvidar caminar al lado opuesto, describir el lugar, no separarlo de éste, no tocarlo, distraerlo, dar comida o sujetarlo.
- Evitar hacer pausas de silencio alargadas cuando se dirija al ciudadano, podría pensar que en lugar de atenderlo está observando su discapacidad.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.
- Si por algún motivo debe retirarse del puesto, informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

## 9.1.5 Atención a personas sordo-ciegas

La persona con Sordo-ceguera tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes.

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía Sordo-ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.
- Si el ciudadano Sordo-ciego puede oír algo (posee resto auditivo) el servidor debe:
- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Si la persona Sordo-ciega no va acompañado del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona Sordo-ciega va acompañado de su guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

## 9.1.6 Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

## 9.1.7 Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- 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 las personas.

## 9.1.8 Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

## 9.2 Atención a grupo étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas,

palenquearas o raizales y pueblos gitanos. El funcionario y/o colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.
- 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 pedirle 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.

## 9.3 Atención población adulta mayor

La percepción hoy día de la población adulta mayor ha cambiado, hoy vemos una población más activa y participante, esto debido a aumento en la expectativa de vida y a las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que el adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, ni expresiones paternalistas.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- Procurar ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuchar y ofrecerle validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre lo que le está molestando, una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Cuando un adulto mayor se extiende en su conversación, ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible y teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
  - Mostrar interés, pero dejar claro que debe atender a otras personas.
  - Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
  - Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
  - Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible y en un lenguaje claro.

## 9.4 Atención niños y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- La atención será la establecida en el protocolo de atención presencial.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

## 9.5 Atención población LGBTI

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:

- **Intersexual:** Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos.
- **Identidades de Género:** Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o como transgenerista.
- **Transgenerista:** Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
- **Transexual:** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
- **Travestí:** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio de morfología en su cuerpo o en sus genitales.
- **Transformista:** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

Por lo anterior, para la atención se debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:

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

## 10. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFICILES

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

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

## 11. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Los servidores públicos o colaboradores que están de cara al ciudadano son muy importantes ya que son el rostro de la Entidad, responsables de causar una impresión positiva, construir una buena imagen institucional, crear una relación agradable y con su actitud y forma de relacionamiento materializar todos los atributos del servicio generando satisfacción hacia el ciudadano.

Para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establecen los protocolos de servicio en la atención presencial durante las siguientes etapas:

### **Del contacto inicial con el ciudadano**

- Se recomienda a las personas ubicadas en la recepción hacer contacto visual con los ciudadanos, sonreír y evitar obstruirle el paso.
- Brindar un saludo institucional con actitud de servicio: "bienvenido/a al Fondo Adaptación, buenos días/tardes, soy (nombre funcionario o colaborador) cómo puedo ayudarle?".
- Solicitar datos de contacto para el registro de ingreso a la Entidad, así como el registro de computadores portátiles de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentren en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación a la oficina a la cual debe dirigirse.
- Brinde información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad, que contengan los requisitos para los trámites, la forma de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no tenga consigo alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele cuál es la información faltante e invítelo a que regrese cuando la haya reunido o remitirla por los canales virtuales.
- Si existe la posibilidad que el documento faltante pueda ser diligenciado en el punto de atención, ofrézcale la opción de hacerlo. Ello ayudará a que el ciudadano se retire satisfecho y no tenga que regresar.

### **En el desarrollo de la atención**

- Haga empatía con el ciudadano, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
- Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades.
- Ubíquese en el lugar del ciudadano; es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
- Espere que el ciudadano termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el

ciudadano tenga para decirle.

- Establezca como prioridad la atención al ciudadano, antes de distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo que dispersen la atención.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.
- Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano.
- Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como "mi amor", "corazón", etc.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir, siempre haga uso de un lenguaje claro y sencillo.
- Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas abiertas o generales o cerradas específicas.

## **Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar u oficina:**

- Explíquelo el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otro lugar u oficina.
- Si para ello, debe acudir a un lugar diferente, proporciónelo en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
- Si el trámite finaliza en el mismo punto de atención, indíquelo la ubicación de este; llame al servidor público o colaborador que lo va atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.
- Cuando se transfiera la atención a otro servidor, si le es posible cerciórese que su compañero lo atienda.

## **Si el funcionario público o colaborador no puede finalizar el trámite solicitado por el ciudadano:**

- Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
- Ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

## **De la finalización de la atención**

- Si es preciso, informe al ciudadano, ¿qué sigue en el proceso?

# PROCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Pregúntele: ¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?
- Entréguele un servicio que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano.
- Agradezca al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despídalo con una sonrisa y exprésele su satisfacción por haberle podido servir. Después de los momentos de verdad.
- Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los medios dispuestos para ello.
- En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

## 12. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud del funcionario público y/o colaborador, el lugar en donde se ofrece la atención, y el entorno de los puntos de atención y de las oficinas.

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

Así mismo, el canal de correspondencia, es administrado por la Sección de Gestión Documental, y para estos se tienen sus propias instrucciones técnicas.

## 13. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Hace referencia al contacto directo que el ciudadano establece con el servidor público/colaborador o viceversa, a través de: conmutadora, móvil, centro de contacto o cualquier otro sistema de comunicación telefónica.

El hecho de no poder percibir el lenguaje no verbal entre los interlocutores hace que el contenido de las palabras y la forma de expresarnos sean elementos claves en este tipo de canal, se requiere un desafío mayor para “lograr transmitir todo lo que se pretende con la voz”. Para fortalecer las habilidades de cada servidor público/colaborador. Por lo anterior durante las etapas de la atención siga los protocolos del canal presencial y tenga en cuenta las siguientes 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.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz, 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.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

### Algunos consejos adicionales

- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de 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.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma 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.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Nota: Para la atención a personas que hablen el idioma inglés, la Sección de Atención al Ciudadano se apoyará con un funcionario de la Entidad que hable dicho idioma, con el fin de brindar la atención del servicio, así mismo cuando se trate de brindar atención a personas que hablen en lengua nativa se procederá a realizar lo indicado en este documento en el procedimiento para la atención de solicitudes realizadas en lengua nativa o dialecto oficial en Colombia.

## 14. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Hace referencia a las diferentes interacciones virtuales (con tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC) que tenemos con los ciudadanos como: correo electrónico, redes sociales, página web y demás canales alternativos que disponga la Entidad.

Los protocolos para redes sociales están establecidos por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Así mismo, el correo electrónico y la página WEB son canales virtuales, los cuales para su utilización y seguridad son administrados por los equipos de trabajo de Tecnología y Comunicaciones, respetivamente, y para estos se tienen sus propias instrucciones técnicas.

Sin embargo, a continuación se indican las recomendaciones generales a tener en cuenta:

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- En los casos que los funcionarios o colaboradores reciban en sus correo electrónicos una PQRSFD, esta deberá ser remitida inmediatamente al correo electrónico [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co) con el fin que la Sección de Atención al Ciudadano adelante el proceso de radicación y el trámite correspondiente. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en la Resolución Interna No. 1137 de 2018 - Por la cual se modifica el Artículo 9º de la Resolución 0029 del 27 de Enero de 2017.
- En los casos que a través de redes sociales se reciba una PQRSFD, esta deberá ser remitida inmediatamente al correo electrónico [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co) con el fin que la Sección de Atención al Ciudadano adelante el proceso de radicación y el trámite correspondiente.

## 15. TRÁMITE Y GESTIÓN PQRSFD

Los servidores públicos de El Fondo Adaptación atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el sistema de correspondencia, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Todos los requerimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención quedan registrados en el Sistema de Gestión Documental.

En el Fondo Adaptación la Sección de Atención al Ciudadano es la encargada de realizar el seguimiento y control a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), que presentan los ciudadanos ante el Fondo Adaptación, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a la entidad.

Los servidores públicos y colaboradores del Fondo Adaptación atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el sistema de correspondencia, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos será efectuada por la Oficina de Control Disciplinario de conformidad con lo establecido en el Código Disciplinario Único Artículo 69. "Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992".

Las denuncias por posibles actos de corrupción, incluidas las de contratación que se reciban en la entidad por los diferentes canales deberán remitirse a la Gerencia del Fondo Adaptación para su respectivo trámite.

En la página de El Fondo Adaptación, existe un enlace para las denuncias por actos de corrupción <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/>.

### **Recomendaciones generales en la gestión de PQRSFD**

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la Entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, traslade el requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e infórmele al ciudadano sobre el traslado.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.

- Agradezca al ciudadano por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen corporativa o institucional.
- Tenga en cuenta los plazos establecidos para resolver las diferentes modalidades de petición, conforme a lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y demás normas vigentes, salvo disposición legal especial en la materia.

## Otros lineamientos:

**Peticiones incompletas y desistimiento tácito**, en virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o funcionario(a) al que le fue asignado el trámite constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, pudiendo continuarse la actuación sin oponerse a la ley, éste requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) un mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia a la que le ha sido asignada la PQRSFD decretará el desistimiento y el archivo del radicado en el sistema de gestión documental.

**Desistimiento Expreso** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, lo anterior, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Informaciones y documentos reservados o clasificados.** Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la constitución

Política y la Ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la Entidad o el que le sustituya.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** La dependencia competente negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política, la ley y en especial en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia en cuyo texto se deberán citar las normas en la que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la ley 14 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**Atención prioritaria de peticiones:** La entidad adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite un reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable; cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada y cuando la petición la realice un periodista para el ejercicio de su actividad.

## 16. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES REALIZADAS EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1166 de 2016, Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto.

Por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Por lo anterior el Fondo Adaptación procederá respecto a la atención de estas solicitudes de la siguiente manera:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa.
2. Identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
3. La Sección de Atención al Ciudadano iniciará el trámite ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente.
4. El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la entidad y el traductor.
5. Una vez recibida la traducción del documento se remitirá a Atención al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición.
6. La respuesta emitida para el ciudadano se enviará nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción. Lo anterior, en caso que el peticionario haya expresado que la respuesta se entregue en su misma lengua.
7. Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la Sección de Atención al Ciudadano.

## 17. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Alta Dirección se compromete a cumplir con toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para la Política de Servicio al Ciudadano.

Por lo anterior, los colaboradores del Fondo Adaptación fomentamos la participación de los ciudadanos con el propósito de promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el Fondo Adaptación y los ciudadanos, aumentando el nivel de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia, efectividad del servicio y atención a los ciudadanos, basados en las acciones realizadas por los funcionarios y colaboradores, los cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la Entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública del Fondo Adaptación.

### **Cultura del Servicio en la Entidad**

Entender las necesidades de los ciudadanos es ir tras la búsqueda de superar sus expectativas. Es así como la cultura del servicio juega un papel importante en la Entidad, la cual esta soportada por el liderazgo, compromiso y la aceptación y apropiación interna de todos los funcionarios públicos y/o colaboradores enfocando todos los esfuerzos para ofrecer un servicio excelente.

Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que el talento humano sea considerado el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano.

### **Momentos de Verdad**

Toda interacción entre el ciudadano y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Contactos que pueden darse en términos de ciudadanos con los funcionarios públicos y/o colaboradores de la Entidad, ciudadanos con ambientes de la institución, o la fusión de los dos anteriores en lo que se llama ambiente organizacional.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una Entidad del Estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los funcionarios públicos y/o colaboradores y la cultura de la Entidad.

### **Ciclo del Servicio**



Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio o trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano.

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos, viendo la Entidad desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como la Entidad se podrá comprometer como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano, para lo que se requiere compromiso de la dirección, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una entidad mejora o se deteriora momento a momento y día tras día, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos al tratar con ella. De aquí se concluye que se debe trabajar decididamente en todos los momentos de verdad de cada ciclo, sea cual fuere el canal de atención.

## Lineamientos de la Política:

- Generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas.
- Mediar en el trato equitativo de las partes interesadas y ciudadanía en general.
- Promover lineamientos éticos, de buen gobierno, transparencia, anticorrupción y control de riesgos, establecidos por el Fondo Adaptación.
- Prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a la

- satisfacción del usuario.
- Garantizar la difusión de la información del Fondo Adaptación relacionada con su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.
- Implementar estrategias y planes de comunicación que vinculen procedimientos, métodos, recursos e instrumentos a utilizar por el Fondo Adaptación, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información organizacional e informativa y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.
- Reconocer el derecho constitucional de acceso a la información como una condición básica para la reducción de los riesgos de corrupción y elevar los niveles de transparencia en la gestión pública adelantada por la entidad.
- Garantizar el acceso de la información, como la base de la transparencia de su actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información, observando para esa información las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo al tiempo con requisitos de calidad, de seguridad, de disponibilidad y accesibilidad, fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.
- Acercar la Entidad a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas.
- Prestar servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información.
- Fortalecer la participación de la comunidad en los proyectos que lidera.
- Establecer las herramientas que le permitan a los Servidores públicos del Fondo Adaptación, ajustar la experiencia de servicio a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, cumpliendo estándares de calidad y excelencia.

La Política de Servicio al Ciudadano está armonizada con las políticas institucionales en materia de transparencia administrativa, anticorrupción, atención al ciudadano, seguridad, confidencialidad de la información, protección, acceso y difusión, fundamentándose en los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística, interoperabilidad, neutralidad tecnológica, autoevaluación, disponibilidad, modernización y protección de la información.