



Fondo Adaptación

Protocolo de Atención al Ciudadano

9-GAC-M-02. Versión 1.0, Octubre 2024

**Equipo Directivo
Fondo Adaptación:**

Carlos Alberto Carrillo Arenas
Gerente (E)

Julio Cesar Báez Cardozo
Subgerente de Gestión del Riesgo (E)

Paola María Miranda Morales
Subgerente de Proyectos

Gerardo Andrés Trejos Ramírez
Subgerente de Estructuración (E)

Jorge Andrés Charry Gómez
Subgerente de Regiones

Diana Paola Páez Lozano
Secretaria General (E)

Mario Delfín Ortiz Jiménez
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento (E)

Investigación y textos:

EQUIPO DE TRABAJO
Relacionamiento con el Ciudadano

Protocolo de Atención al Ciudadano.
Versión 1.0 Octubre 2024, Bogotá D.C.

CONTROL DE CAMBIOS Y NOMENCLATURA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	01/10/2024	Documento inicial – Se extrae el capítulo de la Política de Relacionamento, el cual tendrá su documento individual. Se ajusta la codificación de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad. Las versiones anteriores del protocolo de atención al ciudadano estaban asociadas al código: 9-GAC-L-01, V 5.0 de 2023.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVOS	6
ALCANCE	7
1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	7
2 COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN	9
2.1 Escucha Activa	9
2.2 Comunicación no Verbal	10
3 ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN	12
4 ETAPAS DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO	13
4.1 Consideraciones Previas a la Atención	13
4.2 Consideraciones Durante el Servicio	13
4.3 Consideraciones Posteriores al Servicio	13
5 CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA	13
6 CANALES INTERNOS DE ATENCIÓN	14
7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	16
7.1 Tipos de Discapacidad	16
7.2 Recomendaciones Generales	17
7.3 Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora	18
7.4 Atención a Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas	18
7.5 Atención a Personas con Discapacidad Visual	19
7.6 Atención a Personas Sordo-Ciegas	21
7.7 Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva	21
7.8 Atención a Personas con Discapacidad Mental	21
7.9 Atención a Personas de Talla Baja	21
7.10 Atención a Grupos Étnicos Minoritarios	22
7.11 Atención Población Adulto Mayor	22
7.11 Atención Niños, Niñas y Adolescentes	22
7.12 Atención Población LGBTI	23
8 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES	24
9 PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	24
10 PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA	26
11 PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	27
12 PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	28
13 TRÁMITE DE GESTIÓN PQRSFD	30
13.1 Recomendaciones Generales en la Gestión de PQRSFD	31
13.2 Situaciones Especiales en la Gestión de Peticiones	32
13.3 Elaboración de respuestas a peticiones	35
14 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	36
14.1 Los niveles de servicio establecidos por el fondo adaptación son:	36

14.2 Acuerdos de niveles de servicio (ANS):	36
15 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES REALIZADAS EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA	38

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el Fondo Adaptación fomenta la transparencia en la gestión institucional y el enfoque hacia el buen servicio 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 pretende trazar una ruta para desarrollar y fortalecer las dimensiones o competencias de los servidores públicos del Fondo Adaptación, fomentando sus valores éticos, compromiso institucional, facilitando su proceso de integración a la cultura organizacional del relacionamiento con la ciudadanía, generando conocimientos y desarrollo de habilidades tendientes a incrementar la capacidad individual y colectiva que contribuya al cumplimiento de la misión institucional, a prestar un mejor servicio a la comunidad, al desempeño eficaz del cargo y al desarrollo integral de la relación con los usuarios del Fondo Adaptación.

Ahora bien, en el marco del relacionamiento con la ciudadanía la capacidad que tienen los servidores de generar satisfacción al ciudadano y una mejor percepción de la misión del Fondo Adaptación, desde cualquier labor que desempeñen al interior de la entidad o desde el ejercicio de su rol o función en general, redundara en la creación de Valor Público.

En el valor público subyace un contrato implícito, la legitimidad del Estado, las instituciones y entidades y en su conjunto generalmente depende de cuán bien se crea valor, como regla general, los ciudadanos tienden a dar valor a tres categorías a saber: resultados, servicios y confianza, los cuales configuran una mirada de la calidad y el desempeño y es precisamente desde la calidad del relacionamiento y la prestación del servicio que se darán importantes pasos para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

OBJETIVOS

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.

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.
- Consolidar una estrategia de relacionamiento unificada y sostenible que apoye la gestión realizada en materia de eficiencia administrativa y relacionamiento con el ciudadano.
- Fortalecer la experiencia de servicio, cumpliendo estándares de calidad y excelencia.

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 el Equipo de Trabajo de Relacionamiento con el 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.

1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El relacionamiento con el ciudadano en el Fondo 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 funcionarios públicos y colaboradores vinculados a la Entidad 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.
- **RESPETUOSO:** 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 en 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 COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN

Otro de los componentes principales en el relacionamiento con el 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.

2.1 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 la 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.

2.2 Comunicación no Verbal

En todo proceso de comunicación existen ingredientes no verbales que determinan la calidad de esta y por consiguiente la satisfacción del ciudadano. Algunos aspectos de la comunicación no verbal son los siguientes:

2.2.1 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.

2.2.2 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.

2.2.3 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.

2.2.4 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.

2.2.5 Posturas Corporales

Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

2.2.6 Distancia y 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

2.2.7 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.

2.2.8 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, 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.

2.2.9 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.

3 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 reciprocas, 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 consciente 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.).

4 ETAPAS DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO

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:

4.1 Consideraciones Previas a la Atención

- 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.

4.2 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.

4.3 Consideraciones Posteriores al Servicio

- 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 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.

6 CANALES INTERNOS DE ATENCIÓN

Presencial

En la Sede de la Entidad en Bogotá puede:

- Radicar correspondencia en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua o al correo electrónico ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co.
- Programar cita previa para recibir atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. llamando al (+57) 601 432 5400 opción 3 o al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co relacionar nombre completo, documento de identidad y asunto.

Telefónico

En nuestra línea de atención al ciudadano podrás comunicarte al PBX (+57) 601 4325400, así:

- Opción 1: Información sobre Programas de Vivienda
- Opción 2: Atención personas en condición de discapacidad
- Opción 3: para comunicarte con la operadora

En caso de recibir una petición a través del canal telefónico en una lengua nativa, dialecto oficial en Colombia u otro idioma, el colaborador que realiza la atención del PBX de la Entidad le pedirá autorización al ciudadano para grabar la llamada con el fin de surtir el trámite interno para resolver la petición en el tiempo establecido de ley.

Virtual

- **Formulario web PQRSFD:** Realizar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias en formulario web a través del siguiente enlace: <https://acortar.link/TyCYnW>
- **Chat Institucional:** Recibir atención personalizada de primer nivel de servicio a través del Chat Institucional ubicado en la página web de la Entidad www.fondoadaptacion.gov.co en un horario de atención de lunes a viernes de

8:00 a.m. a 4:00 p.m. Fuera del horario de prestación del servicio, la ventana del chat proporciona al ciudadano la posibilidad de dejar mensajes que serán respondidos al día hábil siguiente.

- **Notificaciones judiciales:**
notificacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co
- **Reporte actos de corrupción:**
soytransparente@fondoadaptacion.gov.co
- **Página Web:** para consultar información pública de interés general podrás acceder a nuestra Página web, sitio oficial de la entidad que está disponible en la dirección www.fondoadaptacion.gov.co, el cual tiene un menú principal en la parte superior con siete secciones que se presentan a continuación, así:
 - Inicio: Slide de fotos, noticias, banners El Fondo en los Medios, banners Macroproyectos, banners información de interés y links de acceso a las redes sociales de la entidad.
 - Fondo Adaptación: Gerencia; Quienes somos; Marco conceptual; Estructura orgánica; Normatividad; Planeación de la entidad; Rendición de cuentas; Gestión Social; Estudios, Investigaciones y Publicaciones; Lecciones Aprendidas; Entidades vinculadas al sector; Agremiaciones y asociaciones.
 - Programas y Proyectos: Macroproyectos; Sectores; Avance de Proyectos; Proyectos No Financiados.
 - Contratación: Estudios de Mercado; Manual de Contratación; Manual de Pagos; Procesos de Contratación.
 - Prensa: Comunicados de Prensa; Comunidades que Cuentan; Fotografías; Videos; Audios; Especiales Web; Manual de Imagen.
 - Atención a la ciudadanía: Peticiones, quejas y reclamos; Portafolio de Servicios y Protocolo; Contáctenos; Datos Abiertos; Encuesta de Satisfacción al Ciudadano; Calendario de Actividades; Reporte Hechos de Corrupción; Políticas para la radicación de documentos; Edictos Notificaciones; Instrumentos de Gestión de la Información; Información Grupos Étnicos; Información para población vulnerable; Intervención en Territorios PDET; Preguntas Frecuentes; Glosario.
 - Transparencia: De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, el Fondo Adaptación dispone el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - Participa: Diagnostico e identificación de problemas; planeación y presupuesto

participativo; consulta ciudadana; colaboración e innovación, rendición de cuentas y control social.

En su parte central se presenta de manera continua información noticiosa de las actividades que realiza el Fondo y en la parte inferior tiene un menú que conduce directamente a las entidades de orden nacional.

- **Redes sociales:** A través de las redes sociales @FondoAdaptación en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, el Fondo difunde información respecto a su gestión. Estos canales de comunicación digital han permitido, además, promover la participación de la ciudadanía.
 - Twitter: <https://twitter.com/Fondoadaptacion>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/fondoadap>
 - Instagram: <https://www.instagram.com/fondoadaptacion/>
 - YouTube: <https://www.youtube.com/user/fondoadaptacion1/videos>

Para conocer los demás canales habitados por el Fondo para la interacción con la ciudadanía consulte el siguiente el enlace: <https://acortar.link/I6l3Ww>

7 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.

7.1 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	Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido, para este caso oído, la vista o ambas. - La discapacidad sensorial auditiva 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. - La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual. - La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
Discapacidad Física Motora	Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: - Paraplejía: Parálisis de las piernas. - Cuadriplejía: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.
	La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.
Discapacidad Cognitiva	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.
Discapacidad Mental	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 Múltiple	Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.

7.2 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.

7.3 Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- 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 esta.
- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- 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.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- 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.
- Ayudar si debe de transportar objetos.
- Cuando deba acompañar a la persona, caminar despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, ir al ritmo de ella.

7.4 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 el canal comunicativo es el español escrito, escribir frases cortas y concretas, emplear un lenguaje sencillo o acudir a la demostración para hacerse entender.
 - 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 del equipo de trabajo de Relacionamento 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://centroderелеvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15252.html>

7.5 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 georeferencialmente 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 de este.
- 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 de este.
- Si por algún motivo debe retirarse del puesto, informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

7.6 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, col el fin de captar su atención.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
 - Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

7.7 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.

7.8 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

7.9 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.

7.10 Atención a Grupos 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 o de lo contrario seguir el procedimiento para atender solicitudes en lengua nativa.

7.11 Atención Población Adulto 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.

7.11 Atención Niños, Niñas 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.

7.12 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.
- 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.

8 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

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.

9 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 a 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.

De la finalización de la atención

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

10 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, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Así mismo, el canal de correspondencia es administrado por el equipo de trabajo Gestión de Servicios Administrativos y Gestión Documental, y para ello tienen sus propias instrucciones técnicas.

11 PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Hace referencia al contacto directo que el ciudadano establece con el funcionario 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 funcionario 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 servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- 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 sutil y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, 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, el equipo de Relacionamiento con el 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.

12 PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Hace referencia a las diferentes interacciones virtuales (con tecnologías de la información y las comunicaciones - TICs) 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 para tener en cuenta:

- En los casos que los funcionarios o colaboradores reciban en sus correos electrónicos una PQRSFD, esta deberá ser remitida inmediatamente al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co con el fin que el equipo de Relacionamiento adelante 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 con el fin que el equipo de Relacionamiento adelante el trámite correspondiente.

A través del **Chat Institucional** se brindará información y orientación de primer nivel a los ciudadanos siguiendo estas recomendaciones generales:

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM. Fuera del horario de prestación del servicio, la ventana del chat proporciona al ciudadano la posibilidad de dejar mensajes que serán respondidos al día hábil siguiente.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
- De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de Word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el WhatsApp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando no sea posible brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas durante la interacción del chat, se procederá a gestionar dicha inquietud como un derecho de petición y se remitirá a radicar, el ciudadano recibirá vuelta correo electrónico información del número de radicado para su seguimiento.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Protocolo para la interacción en el chat

- Saludar al ciudadano por su nombre y darles la bienvenida así: buen día Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual del Fondo Adaptación. Mi nombre es (Funcionario/colaborador Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar?
- Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información.
- La intervención del funcionario/colaborador debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de la Entidad, debe darse la información de contacto de la entidad competente.
- Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por utilizar el servicio del chat del Fondo Adaptación. Lo invitamos a consultar nuestras redes sociales [@fondoadaptacion](https://www.facebook.com/fondoadaptacion) para conocer cómo transformamos la vida de los colombianos. Lo esperamos en próximas oportunidades - Su opinión es muy importante para nosotros, le agradecemos responder la siguiente encuesta para evaluar nuestro servicio (Click Aquí) este link será el del formulario de la encuesta de satisfacción del FONDO.

13 TRÁMITE DE GESTIÓN PQRSFD

Los funcionarios/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 y adoptado en el Fondo mediante Resolución Interna No. 029 de 2017.

En este sentido, es indispensable que los colaboradores del Fondo Adaptación conozcamos sobre la responsabilidad y el impacto que generamos en la ciudadanía y actuemos de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de las PQRSFD.

Ahora bien, todos los requerimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención quedan registrados en el Sistema de Gestión Documental del FONDO.

Así mismo, en el Fondo Adaptación el equipo de Relacionamento con el Ciudadano es el encargado de realizar: establecer la modalidad de la petición y una vez radicada en el sistema, se analiza en su totalidad y posteriormente reasignará al área respectiva para su gestión y respuesta; también el equipo realiza el seguimiento y control a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), que presentan los ciudadanos ante el FONDO, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a la entidad.

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.

El derecho fundamental de petición: es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 20163. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: "servir a la comunidad".

Ahora bien, los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/20175, son:

- El derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- La posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal.
- El respeto en su formulación.
- La informalidad en la petición.
- La prontitud en la respuesta.

¿Qué información debe contener un derecho de petición? por lo menos la siguiente información:

- Nombre de la entidad a quién dirige su petición.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante (representante y/o apoderado), su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, teléfono y dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Nota 1: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su respuesta.

13.1 Recomendaciones Generales en la Gestión de PQRSFD

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la Entidad completa y oportunamente.
- 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 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.

13.2 Situaciones Especiales en la Gestión de Peticiones

13.2.1 Peticiones Verbales

Cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

En este entendido, dichas peticiones NO deben ser radicadas en el sistema de gestión documental, así mismo para el caso que no sea posible resolver en ese primer nivel, se diligenciará la petición utilizando el formato 9-GAC-F-01 para la recepción de peticiones verbales y se procederá con el trámite de radicación y la gestión pertinente al derecho de petición.

13.2.2 Denuncias/Quejas Anónimas

Cuando se presente ante la entidad una denuncia o queja anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición.

Si el ciudadano dentro del contenido de su denuncia o queja, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado en el documento.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del ciudadano, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Nota: dichas denuncias o quejas serán admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad.

13.2.3 De la excepción y suspensión de los términos

Excepción a los términos (respuesta parcial): Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados; el responsable de esta deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Suspensión de Términos (aclaración y ampliación de información, recusaciones): Los

términos sólo se suspenderán:

Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

Nota: En los casos, que sea necesario solicitar prórroga para responder, se responda parcialmente o se trate de una petición incompleta, la petición debe mantenerse en la bandeja de gestión del sistema de gestión documental hasta tener la respuesta completa y de fondo; también es importante que dicha situación sea informada al equipo de trabajo de Relacionamiento para efectos del control y seguimiento de las PQRSFD.

13.2.4 Del desistimiento de una petición

El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) casos:

13.2.4.1 Desistimiento tácito

Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud ampliación de información requerida por una entidad dentro de lo término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita).

La Entidad decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

13.2.4.2 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, pero el FONDO podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

13.2.4.3 Desistimiento por vencimiento de términos

Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles).

La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

13.2.5 Del rechazo de peticiones de información por motivos de reserva

La dependencia competente negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de estos, 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 insiste 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/colaborador 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 1437 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.

13.2.6 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.

13.2.7 Atención prioritaria de peticiones

Ahora bien, se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una petición prioritaria, para lo cual, deberemos tener en cuenta cuatro situaciones: i) si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, ii) si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, iii) si se trata de una petición presentada por un periodista y, iv) si es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

13.2.8 Traslado de peticiones

Cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación en un tiempo no mayor a cinco (5) días contados al día hábil siguiente a la fecha de radicación.

13.3 Elaboración de respuestas a peticiones

La dependencia competente de resolver la petición proyectará la respuesta teniendo en cuenta los siguiente:

- Responder en el término de ley.
- Atender la totalidad de la petición.
- Notificar respuesta al peticionario.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se deberán adoptar los lineamientos técnicos en materia de lenguaje claro y sencillo, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar los derechos ciudadanos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

El área encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición pueda catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Petición análoga: cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.
- Petición reiterativa: se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

14 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

14.1 Los niveles de servicio establecidos por el fondo adaptación son:

Primer Nivel de Servicio: Corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Equipo de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano y/o el Equipo de Trabajo Gestión Social para la Adaptación al Cambio Climático.

Así mismo, se relaciona con el acuse de recibo generado automáticamente por el Sistema de Gestión Documental del Fondo y al suministro de información por parte del Equipo de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano y/o el Equipo de Trabajo Gestión Social para la Adaptación al Cambio Climático, respecto del trámite a adelantarse al interior de la Entidad conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso, frente a las PQRSFD presentadas por los nuestros grupos de valor e interesados.

Segundo Nivel de Servicio: Corresponde a la atención brindada a las peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, de acuerdo con el escalamiento o la asignación de trámite que realice el Equipo de Trabajo Relacionamento con el Ciudadano, conforme al contenido de la solicitud.

De igual manera, concierne a la atención de las quejas y denuncias por parte del Grupo de Control Interno Disciplinario, quien determina las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que realice sobre el caso en particular.

Además, atañe a la respuesta por parte de las dependencias de la Entidad a los reclamos y sugerencias formulados por los Grupos de Valor, de acuerdo con el escalamiento efectuado por el Equipo de Trabajo Relacionamento con el Ciudadano.

14.2 Acuerdos de niveles de servicio (ANS):

De acuerdo con el canal por el cual ingresen las PQRSFD al FONDO, los ANS corresponden a:

Canal Escrito

Salvo norma legal especial, el Fondo Adaptación tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender las PQRSFD formuladas por nuestros grupos de valor e interesados. Esto conforme al escalamiento o la asignación del trámite efectuado por el Equipo de Trabajo Relacionamento con el Ciudadano.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

- Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, el Fondo ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta al Fondo Adaptación en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Para examen de documentos, el Líder de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora de dicho examen.
- Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de estos, debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en la Entidad y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el funcionario encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición.
- Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de lo establecido en la Ley 5 de 1992, según el contenido de esta.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable deberá informar de inmediato esta circunstancia al

interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas por nuestros grupos de valor e interesados, el competente al interior del Fondo Adaptación contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la Entidad, conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso. El resultado final de la gestión adelantada por el equipo de Control Interno Disciplinario deberá ser comunicado al quejoso o denunciante una vez culmine el correspondiente trámite disciplinario.

Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Las peticiones presentadas de manera presencial o telefónica por nuestros grupos de valor e interesados, sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad, deberán ser atendidas al momento de su formulación. En el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, deberán atenderse dentro de los plazos establecidos para el Canal Escrito.

15 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:

- 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.
- 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.

- El ET Relacionamento con el Ciudadano iniciará el trámite ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente.
- El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Una vez recibida la traducción del documento se remitirá al ET de Relacionamento con el Ciudadano como responsable del trámite y reasignará al equipo de trabajo competente de la respuesta a la petición.
- 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 de que el peticionario haya expresado que la respuesta se entregue en su misma lengua.
- Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte del ET de Relacionamento con el Ciudadano.