



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 3.1, enero 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

**ANDRES AUGUSTO PARRA BELTRAN**  
Subgerente de Regiones (e)

**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

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>OBJETIVO</b>	6
<b>ALCANCE</b>	8
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	8
1 PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
1.1 Elementos comunes a todos los canales	9
1.1.1 Atributos del buen servicio	9
1.1.2 Actitud	10
1.1.3 Atención a personas alteradas	10
1.1.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	11
1.1.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	11
1.1.6 Atención de reclamos	12
2 CONCEPTOS CLAVES	13
2.1 Cultura del Servicio en la Entidad	13
2.2 Momentos de Verdad	13
2.3 Ciclo del Servicio	13
2.4 Canales de atención	14
2.4.1 Presencial	14
2.4.2 Correspondencia	14
2.4.3 Telefónico	15
2.4.4 Virtual	15
3 ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
3.1 Consideraciones Previas al Servicio	16
3.2 Consideraciones Durante el Servicio	16
3.3 Consideraciones Posteriores al Servicio	16
4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	17
4.1 Consideraciones generales previas a la atención	17
4.2 Del lugar donde se ofrece la atención	18
4.3 Del entorno en los Puntos de Atención	19
4.4 Del contacto inicial con el ciudadano	19
4.5 En los momentos de espera	20
4.6 En el desarrollo de la atención	20
4.7 En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo	21
4.8 Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar u oficina:	21
4.9 Si el funcionario público y/o colaborador no puede finalizar el trámite solicitado por el ciudadano:	21
4.10 De la finalización de la atención	22
5 ATENCIÓN PRIORITARIA	23
5.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas	23
5.2 Atención a niños, niñas y adolescentes	23

5.3	Personas en situación de vulnerabilidad .....	23
5.4	Ciudadano en condición de discapacidad .....	23
5.5	Ciudadano en condición de discapacidad física motora .....	24
5.6	Ciudadano en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas ...	24
5.7	Ciudadano en condición de discapacidad con Sordo-ceguera .....	25
5.8	Ciudadano en condición de discapacidad visual .....	25
5.9	Ciudadano en condición de discapacidad cognitiva .....	25
5.10	Ciudadano en condición de discapacidad mental .....	26
5.11	Ciudadano en condición de discapacidad talla baja .....	26
5.12	Grupos Étnicos minoritarios .....	26
6	CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES	27
7	RECOMENDACIONES GENERALES ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO .....	28
7.1	Al redactar un correo electrónico tenga en cuenta .....	28
7.2	En la finalización del correo electrónico .....	29
8	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANALES TELEFÓNICOS .....	30
8.1	Recomendaciones generales .....	30
8.2	Algunos consejos adicionales .....	30
9	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA .....	31
9.1	En el contacto inicial .....	31
9.2	En el desarrollo de la atención .....	31
9.3	En la finalización de la atención .....	32
10	BUZÓN DE SUGERENCIAS .....	34
11	CARTA DE TRATO DIGNO .....	35
11.1	Derechos y Deberes de los Ciudadanos y del Fondo Adaptación .....	35
11.1.1	Derechos de los ciudadanos .....	35
11.1.2	Deberes de los ciudadanos .....	35
11.2	Deberes de la Entidad .....	36
12	TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSFD .....	37
12.1	Seguimiento a las PQRSFD en el fondo adaptación .....	37
12.1.1	Tenga en cuenta los siguientes lineamientos: .....	37
12.1.2	La Sección de Atención al Ciudadano es la encargada de: .....	37
12.2	Servidores públicos y Colaboradores del Fondo Adaptación: .....	38
12.3	Otros lineamientos: .....	38
13	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	40
14	RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO .....	41
14.1	Nivel de satisfacción del ciudadano .....	41
14.2	Algunos Lineamientos Generales: .....	41

## INTRODUCCIÓN

El Fondo Adaptación, dentro de sus objetivos estratégicos 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.

Por lo anterior, el Protocolo de Atención al Ciudadano se actualiza para dar cumplimiento a los requisitos mínimos exigidos, transparencia de la información activa (publicidad y divulgación), transparencia de la información pasiva (enfocada a la obligación que tiene la Entidad de responder las solicitudes hechas por el ciudadano a través de los mecanismos establecidos por la ley), implementación de instrumentos de gestión documental de acuerdo con los lineamientos del Archivo General de la Nación y el establecimiento de canales claros y específicos para garantizar que poblaciones específicas accedan a la información de la Entidad, es decir, accesibilidad con enfoque diferencial, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

Es así, como el presente documento está dirigido a los funcionarios, y contratistas que atienden usuarios en el Fondo Adaptación, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación del servicio y la atención al ciudadano 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, el Fondo Adaptación implementará las acciones correspondientes para garantizar los canales apropiados para divulgar la información de interés público, enmarcada dentro las exigencias y limitantes de la norma que regula la materia.

## OBJETIVO

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano, se elaboró como un documento guía dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, relacionados de manera directa e indirecta con el servicio y la atención a los ciudadanos. En él se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los implicados en el servicio y la atención al ciudadano, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar una atención con calidad, bajo los lineamientos definidos en la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

Con este documento, se busca que la mayoría de ciudadanos que acudan a los diferentes canales de la Entidad, queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, teniendo como objetivo principal una atención con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta.

Así mismo, se pretende unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos 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 memorabilidad positiva en su contacto con el Fondo.

Además pretende fomentar 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.

## Objetivos Estratégicos:

- 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.

**Actores del Servicio:** son todas las entidades y las personas que en calidad de funcionarios públicos o colaboradores participan en la prestación del servicio público.

**Desarrollo Humano:** es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.

**Valor público:** Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

**Parte Interesada:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la Entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

## ALCANCE

Está dirigido a todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) del Fondo Adaptación, que hacen parte de los puntos de contacto, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente documento debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Entidad, en especial al momento de la prestación de servicio al ciudadano.

## 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 del Fondo Adaptación.



## 1 PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.1 Elementos comunes a todos los canales

Los canales de atención son espacios de los que se apoyan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por el Fondo son: presencial, telefónico, correspondencia y virtual.

#### 1.1.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el trámite y/o servicio que necesita.

Como mínimo, el servicio debe ser:

- **RESPECTUOSO:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **AMABLE:** cortés pero también sincero.
- **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. Los colaboradores y funcionarios públicos, 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 funcionario público o colaborador bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio, hacerlo además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 1.1.2 Actitud

Según la Real Academia Española, "la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos".

Se espera de los funcionarios públicos y colaboradores que atienden a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el funcionario público y/o colaborador debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

**El ciudadano se llevará una buena impresión si el funcionario público y/o colaborador:**

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

**Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:**

- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- Aunque el buen servicio es la regla, si un usuario es grosero o violento, también es necesario exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el funcionario público y/o colaborador debe llamar a su jefe inmediato/supervisor y cederle el manejo de la situación.

## 1.1.3 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: 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 consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que existen 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.

## 1.1.4 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabece la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

## 1.1.5 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.

## 1.1.6 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.

## 2 CONCEPTOS CLAVES

### 2.1 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.

### 2.2 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.

### 2.3 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.

## 2.4 Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios y/o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

### 2.4.1 Presencial

- Calle 16 No. 6-66 Pisos 12 y 14, Edificio Avianca, sede central de la Entidad. El horario de atención al usuario y 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.

### 2.4.2 Correspondencia

- Ventanilla única para radicar las solicitudes en la sede central de la Entidad.

## 2.4.3 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.

## 2.4.4 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)

## 3 ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La prestación de servicio y atención al ciudadano en El Fondo Adaptación, se clasifica en tres etapas: previas al servicio, durante el servicio y posterior al 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:

### 3.1 Consideraciones Previas al Servicio

- 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.

### 3.2 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.

### 3.3 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.



## 4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

El Fondo Adaptación cuenta con un Portafolio de Servicios dirigido a la ciudadanía, estableciendo los requisitos, pasos o acciones que debe cumplir el ciudadano para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista por la Ley.

La consulta de este Portafolio de Servicios se realiza en la página web de la Entidad en el módulo de Servicio al Ciudadano ingresando al Portafolio de Servicios, allí encontrará la información correspondiente a la Sede y Horarios de atención de cada uno de los trámites y servicios, organizados por proceso.

El Fondo Adaptación, tiene por objetivo desarrollar actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente, con el propósito de facilitar de logran efectividad en la atención al ciudadano, así como al monitoreo y seguimiento, evaluación y control permanente de la atención al ciudadano.

### 4.1 Consideraciones generales previas a 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.
- **La expresión Corporal:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. Su expresión facial es relevante, ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Por ello es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo. Recuerde que el lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán sabor a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano. Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.
- **El tono de voz:** es parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos.
- **Modulación de la voz a las diferentes situaciones:** vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.
- **La postura Corporal:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano tiene más significado de lo que usted se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace.

Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

- **La rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.
- Otros puntos Relevantes:
  - Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
  - Saludar de inmediato, de manera amable.
  - Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
  - Usar un sentido común para resolver los inconvenientes que se presentan.
  - Cumplir con el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
  - Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

## 4.2 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 esto tenga en cuenta:

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.).

- 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.
- Procure que la papelería esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

## 4.3 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 diariamente la limpieza de las áreas externas de los Puntos de Atención.
- Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Verifique que los espacios de oficinas administrativas y baños se mantengan limpios.
- Si el Punto de atención no cuenta con parqueaderos, preocúpese por brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.

## 4.4 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.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "bienvenido/a al Fondo Adaptación".
- 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 o servicios, las formas 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.
- 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 contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano, y se hace una presentación con actitud de servicio.
- Es conveniente saludar, para lo cual se sugiere: saludar al ciudadano con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro disposición para atenderlo, es preciso decirle "Buenos días/tardes/noches, presentarse con su nombre y apellido para luego preguntarle en ¿qué le puedo servir?
- El saludo debe ser uniforme, independientemente del funcionario y/o colaborador que reciba al ciudadano, para darle el carácter homogéneo al servicio.

## 4.5 En los momentos de espera

- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano.
- Explique al ciudadano por qué debe esperar e indíquele el tiempo aproximado de espera.
- Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
- En lo posible disponga de pantallas con información institucional de interés.

## 4.6 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.
- 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.

Las preguntas Abiertas sirven para:

- Establecer necesidades del ciudadano
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos del ciudadano
- Obtener más información.

Preguntas Cerradas sirven para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el ciudadano exprese su satisfacción.

- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.
- Interprete las objeciones. Ej.: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- Mantenga la postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Ideal una actitud natural, sin fingir.
- Evite la manipulación innecesaria de objetos que demuestren impaciencia o ansiedad, pues esto evidencia desinterés en lo que dice el ciudadano.
- Mantenga seguridad ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.
- Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.

## 4.7 En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo

- Explique al ciudadano por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- Una vez finalizada la atención del último ciudadano que tenga asignado para atender, y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, coloque un aviso (ya regreso). En lo posible coordine con compañeros, atención alternada para los ciudadanos que se encuentren en espera.

## 4.8 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, proporcionele 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 y/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.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

## 4.9 Si el funcionario público y/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.
- Ofrezca disculpas y alternativas de solución.

- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

## 4.10 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. Después de los momentos de verdad.
- Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los sistemas dispuestos para ello.
- En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

## 5 ATENCIÓN PRIORITARIA

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.

### 5.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada y prioridad entre los demás ciudadanos.

### 5.2 Atención a 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.

### 5.3 Personas en situación de vulnerabilidad

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

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

### 5.4 Ciudadano en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espera que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

## 5.5 Ciudadano en condición de discapacidad física motora

- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos con enanismo, disponga de butacos o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- No tocar ni cambiar sus instrumentos de ayudas con muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de rueda, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

## 5.6 Ciudadano en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Sino entiende lo que la trata de decir, se puede pedir que lo repita o, sino que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse que sea breve y claro.
- Evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.
- Emplee frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.
- Retire 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.



- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

## 5.7 Ciudadano en condición de discapacidad con Sordo-ceguera

- Es preciso informar que está presente tocando a la persona suavemente en hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

## 5.8 Ciudadano en condición de discapacidad visual

- Salude claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.
- Hable siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como "allí" o "por aquí"), pues carecen de sentido para estas personas.
- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo. No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Dirigir al ciudadano al punto de atención.

## 5.9 Ciudadano en condición de 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.

## 5.10 Ciudadano en condición de 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

## 5.11 Ciudadano en condición de discapacidad 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.

## 5.12 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.
- 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.

## 6 CONSIDERACIONES 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
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano. Hágale saber al ciudadano que lo escucha con atención
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

## 7 RECOMENDACIONES GENERALES ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad en relación con el uso del manual de marca, plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- En caso de recibir PQRSFD es necesario seguir las indicaciones en la Resolución Interna 1137 de 2018 - "Por la cual se modifica el Artículo 9º de la Resolución 0029 del 27 de Enero de 2017, mediante la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y/o solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

### 7.1 Al redactar un correo electrónico tenga en cuenta

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

## 7.2 En la finalización del correo electrónico

El funcionario público y/o colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la oficina, correo electrónico, el nombre, la dirección web y física de la Entidad. Recordar usar la plantilla de firma del Fondo Adaptación.

- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del funcionario o colaborador.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.

## 8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANALES TELEFÓNICOS

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores y centros de contacto.

### 8.1 Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- 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 y servicios 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.

### 8.2 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.

## 9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA

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

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.

La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos.

El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)

La entidad tiene establecidos los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.

La entidad tiene establecido los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

### 9.1 En el contacto inicial

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

### 9.2 En el desarrollo de la atención

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, excepto cuando se trate de licitaciones, propuestas y comunicaciones en sobre sellado.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registre en sistemas manuales o automatizados las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que considere necesaria.

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Entregue al ciudadano la copia del documento radicada e infórmele el proceso de manera general que sigue en la entidad.

## 9.3 En la finalización de la atención

- 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 son:
  - Peticiones de interés general y de interés particular: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación.
  - Peticiones de documentos y de información: Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
  - 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. En tal sentido, la Entidad no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario y, como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
  - De consulta: Se resuelve dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
  - Petición de informes solicitados por el Congreso de la República: Cuando el legislador solicite información en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso de la República, el término para dar respuesta es de cinco (5) días calendario, siguientes a su radicación; tal como lo dispone el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.
  - La no presentación de información del Congreso de la República, acarrea, en virtud de la normatividad aplicable, además de las actuaciones disciplinarias pertinentes, la aplicación de disposiciones especiales de control político por parte de los legisladores.
  - Queja, reclamo, sugerencia y denuncia: Se deben resolver dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación. Código Contencioso Administrativo para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos.
- Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:



- Número de radicado
- Nombre dirección, teléfono de la entidad
- Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario
- Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento
- Saludo
- Texto: cuerpo del mensaje
- Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguido de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
- Firmante: firma, nombre cargo, dependencia y datos de contacto del servidor/colaborador que responde. Sólo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.
- Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al ciudadano en caso en que éste la solicite.

## 10 BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón virtual como canal de recepción de Sugerencias, se encuentra en la página WEB de la Entidad [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co), con el fin de que sean ingresadas las sugerencias de la ciudadanía.

## 11 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.

### 11.1 Derechos y Deberes de los Ciudadanos y del Fondo Adaptación

En cumplimiento de los preceptos constitucionales, legales y de la Política Pública de Servicio al Ciudadano renovamos nuestro compromiso para brindarle una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable, garantizando sus derechos.

#### 11.1.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- 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.

#### 11.1.2 Deberes de los ciudadanos

Son 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. 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.

## 11.2 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.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## 12 TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE 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.

### 12.1 Seguimiento a las PQRSFD en el fondo adaptación

Realizar el seguimiento 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

#### 12.1.1 Tenga en cuenta los siguientes lineamientos:

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

#### 12.1.2 La Sección de Atención al Ciudadano es la encargada de:

Responsabilidades:

- Establecer mecanismos para la atención oportuna de los requerimientos que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención de PQRSFD.
- Validar la competencia en los casos que se requiera y reasignar al competente en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- La asignación errada de los requerimientos se subsanará con el re direccionamiento a la Dependencia o Entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia a la cual le fue asignado el requerimiento.
- Garantizar la atención oportuna y la actualización de la información en el sistema.
- Dar trámite a los requerimientos en los cuales intervengan más de dos equipos de trabajo.
- Generar informes derivados de las PQRSFD.

Teniendo en cuenta los siguientes lineamientos

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.

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

## 12.2 Servidores públicos y Colaboradores del Fondo Adaptación:

- 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
- Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se realiza el seguimiento de las PQRSFD.
- Dar respuesta a la correspondencia asignada conforme con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 12.3 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 constatare 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.

## 13 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO SECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Una vez cumplidos los términos legales después de asignados los requerimientos la Entidad cumple con las siguientes responsabilidades:

- Generar los reportes necesarios para realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/soluciones, felicitaciones y denuncias que fueron asignados a todas las dependencias de la Entidad a través del sistema de correspondencia.
- Publicar trimestralmente en la página WEB de la entidad, los informes de PQRSFD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
- Validar los casos en que se incumplió con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1755 de 2015), "Artículo. 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...", y determinará si reporta a la Oficina de Control Disciplinario.
- Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora para dar cumplimiento a lo establecido por la normativa vigente incluidas las que se reciben por quejas y reclamos.

Es importante que se tengan en cuenta los siguientes lineamientos:

- Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta al ciudadano informando las explicaciones rendidas por el funcionario responsable del asunto.
- Los reclamos frente al posible incumplimiento o irregularidad que dio origen al reclamo o la solicitud de mejoramiento de los servicios en el caso de la sugerencias serán remitidas al área competente, donde darán respuesta al peticionario de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.



## 14 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.

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.

### 14.1 Nivel de satisfacción del ciudadano

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 oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

### 14.2 Algunos Lineamientos Generales:

- Aplicar semestralmente el protocolo establecido para la implementación de los mecanismos de medición para medir la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas.
- Se debe realizar el análisis de los resultados como soporte en los Procesos Misionales para la toma de decisiones, con un enfoque general y estratégico que permita un mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano y un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.
- En los procesos de la Entidad se deben implementar las acciones de mejora respectivas con base en los resultados del seguimiento de la medición de la satisfacción de los usuarios y los informes de seguimiento a las PQRFS, según corresponda.
- Enviar a publicar los resultados del seguimiento de la satisfacción en página web del Fondo estará a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano.

Es importante resaltar que los temas de participación ciudadana, que se encuentra en cabeza del Equipo de Trabajo Gestión Social de la Entidad, pueden ser consultada en el siguiente enlace de la página web de la Entidad: <http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/programas-y-proyectos/regiones>