

# AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

## Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano

**Julio de 2021**

## Tabla de contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Canales de Atención.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Elementos comunes a todos los canales .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 Atributos del buen servicio.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Actitud.....</b>	<b>6</b>
<b>4.3 Lenguaje .....</b>	<b>6</b>
<b>4.4 Respuesta negativa a las solicitudes .....</b>	<b>7</b>
<b>4.5 Atención a personas alteradas .....</b>	<b>7</b>
<b>4.6 Atención de reclamos.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Canal presencial.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1 Recomendaciones generales .....</b>	<b>8</b>
5.1.1 Presentación Personal: .....	8
5.1.2 Comportamiento:.....	8
5.1.3 La expresividad en el rostro: .....	8
5.1.4 La voz y el lenguaje: .....	9
5.1.5 La postura: .....	9
5.1.6 El puesto de trabajo: .....	9
<b>5.2 Desarrollo de la atención .....</b>	<b>9</b>
5.2.1 Apertura .....	9
5.2.2 Información sobre protección de datos .....	9
5.2.3 Desarrollo del Servicio .....	9
5.2.4 Finalización del servicio .....	10
<b>6. Protocolos Generales de atención .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1 Protocolo de atención personal .....</b>	<b>10</b>
<b>6.2 Protocolo de atención Preferencial.....</b>	<b>11</b>
6.2.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas .....	11
6.2.2 Niños, niñas y adolescentes .....	11
6.2.3 La atención a personas en situación de vulnerabilidad .....	12
6.2.4 Para la atención a grupos étnicos minoritarios .....	12
6.2.5 Personas en condición de discapacidad .....	12
6.2.6 Personas con discapacidad sensorial visual o con baja visión .....	13
6.2.7 Personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipo acústicas .....	13
6.2.8 Personas con discapacidad física o motoras .....	13
6.2.9 Personas con discapacidad cognitiva .....	14
6.2.10 Personas con discapacidad mental .....	14
6.2.11 Atención a personas de talla baja .....	14
<b>6.3 Protocolo de radicación de peticiones verbales .....</b>	<b>14</b>
<b>6.4 Protocolo de atención telefónica.....</b>	<b>15</b>
<b>6.5 Protocolo de atención virtual .....</b>	<b>16</b>
6.5.1 Protocolo correo electrónico institucional atención al ciudadano.....	16
6.5.2 Protocolo Chat .....	16
6.5.3 Protocolo Facebook, Twitter, Instagram .....	17
6.5.4 Protocolo Página web .....	17
<b>7. GLOSARIO .....</b>	<b>18</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>20</b>

## 1. Introducción

---

El Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano para la Agencia de Desarrollo Rural, es una guía práctica que se debe aplicar en el quehacer diario de todos los servidores públicos, contratistas y terceros que presten su servicio a la Agencia, que tiene como finalidad mejorar la prestación de los servicios de atención al ciudadano y fortalecer las relaciones con la comunidad y llegar a través de los canales de atención de manera eficiente, generando credibilidad y confianza en la institución.

El presente documento acata los lineamientos establecidos en la Constitución Política de Colombia que, en su Título I De los Principios Fundamentales, Artículo 2°, establece como fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, la prosperidad general, así como garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en el texto constitucional.

## 2. Alcance

---

Una vez implementada y socializada esta nueva versión del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano todos y cada uno de los servidores públicos de la Agencia de Desarrollo Rural deben apropiarse del contenido de este documento para brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, que se caracterice por el respeto y amabilidad hacia todas las personas que soliciten atención y asesoría, buscando cumplir las expectativas de los usuarios y de los interesados, acompañándolos hasta que culmine la gestión que los acercó a la Agencia.

Todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, y cuyos productos de forma directa o indirecta impactan en la ciudadanía, es responsable de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente así mismo proyectar una buena imagen de la Agencia a la ciudadanía.

## 3. Canales de Atención

---

Son los medios y espacios de comunicación establecidos por la Agencia de Desarrollo Rural ADR, a través de los cuales los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	<b>Punto de Atención al Ciudadano:</b>
	Calle 43 N° 57 – 41. (Bogotá D.C) Piso 1
	<b>Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales</b> las cuales puede consultar en: <a href="https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx">https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx</a>
	<b>Horario de Atención:</b> de 8:00 am – 5:00 pm en jornada continua
ESCRITO	<b>Ventanilla de Correspondencia:</b>
	Avenida el Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41
	<b>Buzón de Sugerencias:</b>
	Ubicado en la Calle 43 N° 57 - 41. Entrada Principal, costado izquierdo del Punto de Atención al Ciudadano. En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un Buzón.
TELEFÓNICO	<b>Celular: 3168341665</b>
	<b>PBX: (031) 7482227. Atención al Ciudadano - Extensiones: 5400 - 5402</b>
	<b>Las 13 UTT's</b> cuentan con números telefónicos locales y PBX los cuales puede consultar en: <a href="https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx">https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx</a>
	<b>Línea Whatsapp: +57 3168341665</b>
	<b>Línea exclusiva de denuncias: (031) 7477827</b>
VIRTUAL	<b>Página Web:</b> <a href="http://www.adr.gov.co">www.adr.gov.co</a> con link de PQRSD y Chat.
	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co">atencionalciudadano@adr.gov.co</a>
	Redes sociales:
	YouTube: Agencia de Desarrollo Rural Colombia
	Instagram: <a href="https://www.instagram.com/adr_colombia">adr_colombia</a>
	Twitter: <a href="https://twitter.com/ADRColombia">@ADRColombia</a>
	Flickr: Agencia de desarrollo Rural Colombia
Facebook: Agencia de Desarrollo Rural Co	

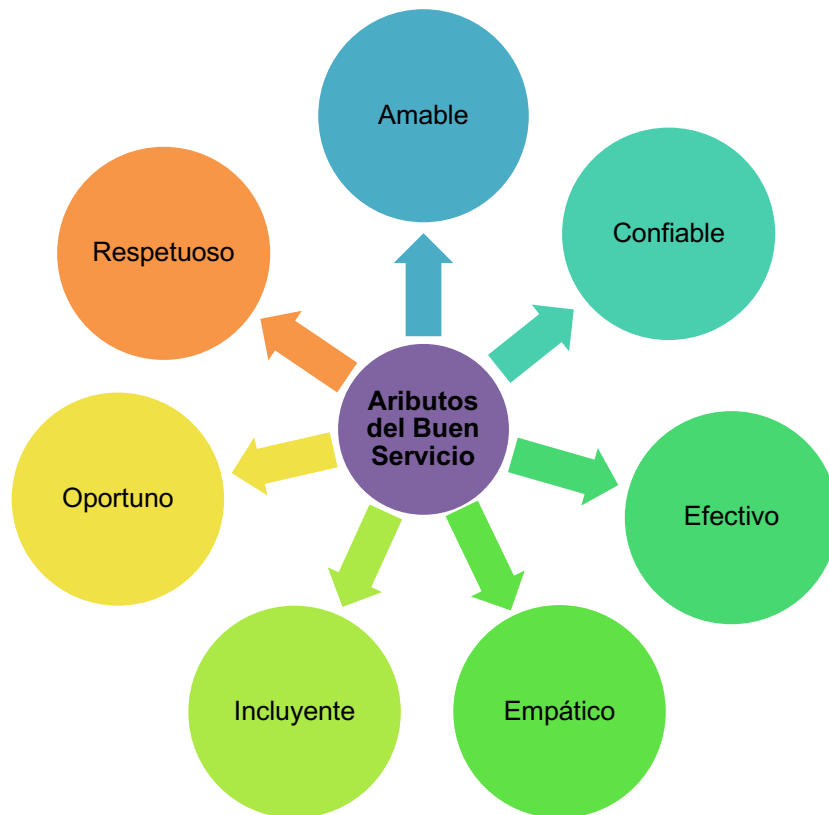
#### 4. Elementos comunes a todos los canales

##### 4.1 Atributos del buen servicio

Cuando se hace referencia al buen servicio, se debe tener en cuenta que este va más allá de dar respuesta a la solicitud de los ciudadanos, es preciso escuchar e interpretar bien las necesidades de los usuarios de manera tal que sea posible aportar información de manera oportuna evitando dilaciones, con el fin que el ciudadano no requiera de una próxima visita para obtener solución a su trámite.

Un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio conlleva responsabilidades penales y disciplinarias.

Para cumplir con las expectativas de los ciudadanos frente a los servicios incluidos dentro de la oferta misional y de trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural, ha estimado las siguientes características como atributos del servicio al ciudadano:



**Amable:** El servicio es cortés y sincero.

**Confiable:** En el servicio se inspira confianza o seguridad.

**Efectivo:** En el servicio se resuelve lo pedido.

**Empático:** El servidor público percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** El servicio es de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** El servicio se presta en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Respetuoso:** El servicio se presta a todos los seres humanos siendo reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

## **4.2 Actitud**

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 servidores públicos que atienden a los ciudadanos 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 que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Escuchar y evitar interrumpir mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser respetuoso.
- Orientar con claridad y precisión.
- Atender con calidez y agilidad.

## **4.3 Lenguaje**

Es la capacidad de los seres humanos para comunicarse por signos lingüísticos y expresar sus necesidades y experiencias, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo, usando frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”
- 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 atención al ciudadano de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano, ni usar términos como “Mi amor”, “Corazón”, entre otros
- Dirigirse al ciudadano encabezando la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

#### **4.4 Respuesta negativa a las solicitudes**

En algunas ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no espera, de tal manera que cuando se niegue una solicitud, debemos ofrecer 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.

#### **4.5 Atención a personas alteradas**

Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar al jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas 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 las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

#### **4.6 Atención de reclamos**

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad, por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

### **5. Canal presencial**

---

Permite el contacto directo con los ciudadanos, la calidad de la atención al ciudadano es fundamental, de tal manera que el servidor público encargado de la misma ofrecerá al ciudadano su completa y exclusiva atención, logrando que el ciudadano sienta que su requerimiento es importante y como tal, requiere de nuestra entera atención.

#### **5.1 Recomendaciones generales**

**5.1.1 Presentación Personal:** Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad; es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

**5.1.2 Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o hablar por celular, indisponen al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes. Si es estrictamente necesario puede hablar con los compañeros para completar la atención solicitada lo puede hacer informándole al ciudadano qué va a solicitar ayuda a la consulta.

**5.1.3 La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El



lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

**5.1.4 La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

**5.1.5 La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.

**5.1.6 El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, debe estar limpio y ordenado por ningún motivo debe estar sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, ya que dará una sensación de desorden y descuido.

## **5.2 Desarrollo de la atención**

### **5.2.1 Apertura**

El inicio de la atención tendrá lugar mediante un saludo amable y la presentación del servidor que está a cargo de recibir al ciudadano. Este protocolo inicial permite el acercamiento necesario para abrir la comunicación con el interlocutor, haciéndole sentir como persona digna de respeto y con la confianza que será escuchado por el servidor público, quien lo orienta frente al servicio solicitado. Se debe informar al ciudadano que se le solicitan algunos datos para registrar la atención.

### **5.2.2 Información sobre protección de datos**

Al momento de la atención, se debe informar a los ciudadanos que la Agencia de Desarrollo Rural está aplicando la Ley de Protección de Datos a través de la Política de Tratamiento de Datos Personales, y que dicha política se encuentra publicada y puede ser consultada en la página web de la entidad.

### **5.2.3 Desarrollo del Servicio**

Es el momento en que el servidor público atiende de forma exclusiva al ciudadano, escucha con atención, recibe y entiende el alcance de la solicitud; así que el servidor debe procurar al final de la intervención del ciudadano, hacer un recuento de la petición para cerciorarse de haber entendido el sentido y objeto de la solicitud, evitando emitir juicios de valor, manteniendo la neutralidad y evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formule el ciudadano. Es preciso dar respuesta a todas las preguntas del ciudadano y brindarle la información que requiera en forma clara y precisa.

#### **5.2.4 Finalización del servicio**

Antes de dar por terminada la atención, el servidor público deberá realizar una breve retroalimentación al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente, revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Para finalizar el funcionario pregunta como regla general: “¿Hay algo más en que le pueda servir?”.

### **6. Protocolos Generales de atención**

---

#### **6.1 Protocolo de atención personal**

Para la ADR la calidad de la atención al ciudadano es fundamental, de tal manera que el servidor público encargado de la misma ofrecerá al ciudadano su completa y exclusiva atención, logrando que el ciudadano sienta que su requerimiento es importante y como tal, requiere de nuestra entera atención.

A continuación, se relacionan algunas pautas generales que contribuirán a ofrecer un servicio al ciudadano de calidad:

- Los servidores públicos, contratistas y terceros deben conocer la oferta misional los trámites y servicios que presta la ADR, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno. Así mismo deberán mantenerse informados sobre los formatos, plantillas y documentos de atención definidos por la Agencia para responder las peticiones ciudadanas.
- Establecer como prioridad la atención al ciudadano, antes de distracciones que provengan de otras personas, de cosas que están sucediendo a su alrededor, evite atender llamadas mientras dura la atención.
- Utilizar los primeros segundos de la conversación para que el ciudadano describa las necesidades que tiene, espere a que termine de hablar antes de formular una pregunta o expresar la respuesta.
- Hablar despacio vocalizando bien, en un tono de voz medio y natural, expresarse en un lenguaje sencillo, evite utilizar tecnicismo, abreviaturas, siglas o expresiones regionales que puedan confundir al ciudadano.
- Tratar los temas puntuales del requerimiento, no le ordene que hacer, ni de consejos y no pregunte temas personales al ciudadano.
- Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y el tiempo en que la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, entregará la información solicitada.

- Atender las consultas sin salirse del contexto del tema a que hace referencia el ciudadano.
- Explicar al ciudadano que debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite, en el evento que deba retirarse del puesto de trabajo.
- En el evento que la solicitud hecha por el ciudadano corresponda a temas técnicos que requieran del acompañamiento del área responsable de dicha gestión, el servidor público debe seguir el procedimiento establecido por la dependencia correspondiente y aprobado en el aplicativo ISOLUCION para hacer el traslado de la solicitud a la dependencia competente para dar respuesta a la misma.
- Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede explique el motivo por el que no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo remite a otro lugar diferente, para lo cual debe proporcionar en forma escrita la dirección, teléfono y horario de atención del sitio al que lo remite.
- Agradecer al final de la atención por haber acudido a la Agencia para resolver su problema y manifestar que con gusto se le volverá a atender en caso que necesite consultar algo más.
- Si al ciudadano no le quedó claro el tema, si es necesario explique nuevamente con calma.

## **6.2 Protocolo de atención Preferencial**

Es la atención que se da prioritariamente a ciudadanos con situaciones especiales, respetando el turno por orden de llegada entre el grupo que representan como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### **6.2.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas**

Se cuenta con un área donde puedan esperar para ser atendidos sin que tengan que esperar.

### **6.2.2 Niños, niñas y adolescentes**

Siempre tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

### **6.2.3 La atención a personas en situación de vulnerabilidad**

*(víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema)* debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### **6.2.4 Para la atención a grupos étnicos minoritarios**

*(indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos)* Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete; En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

### **6.2.5 Personas en condición de discapacidad**

- Cuando la persona este con un acompañante, debe ser la persona con la discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga la persona que lo acompaña
- Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado, no utilizar términos que puedan ofender (como minusválido, invalido, discapacitado, lisiado, sordomudo, tullido, paralizado, cojo, entre otras) El término apropiado es persona con discapacidad.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer, ni decir nada que le incomode, no hacer comentarios imprudentes, ni gestos o miradas que afecten su dignidad
- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, no debe hablar en tono aniñado, abrazarlos, consentirles la cabeza o realizar comportamientos similares.
- se debe preguntar si desea recibir ayuda o como desea que le colabore, antes de realizar cualquier acción para ayudarlos.
- Dar tiempo suficiente para que exprese sus requerimientos, por lo cual no se debe tratar de adivinar lo que la persona necesita, ni completar las frases.
- Verificar que la persona haya comprendido la información que se le dio, y de ser necesario volver a repetirla en un lenguaje sencillo y claro.

### **6.2.6 Personas con discapacidad sensorial visual o con baja visión**

- Orientar sobre donde se encuentran los objetos que puede requerir o con los que puede tropezar
- Si la persona pide ayuda para movilizarse posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio, no halar a la persona del brazo o de la ropa.
- Si la persona tiene perro guía, no debe separarlos y no distraiga, ni consienta al animal.
- Informar sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud
- Usar el vocabulario normal, no pedir disculpas si utiliza palabras como ver, observar, etc.

### **6.2.7 Personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipo acústicas**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, no gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Evitar voltear la cara cuando esté hablando o taparse la boca ya que esto le dificulta a la persona leer los labios.
- Cuidar el lenguaje corporal debido a que la información visual cobra especial importancia.
- Si no entiende lo que la persona trata de decir, pida amablemente que repita o que lo escriba, no aparente haber entendido.
- Si utiliza la escritura para comunicarse procure ser breve y claro.

### **6.2.8 Personas con discapacidad física o motoras**

- Informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Esperar hasta que pueda atender si la persona está concentrada en la realización de otra tarea.
- Tratar de ponerse dentro de su campo de visión dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual.
- Dirigirse a ella vocalizando correctamente, si la persona usa audífono.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Si la persona está en silla de ruedas, se debe ubicar frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Si la persona utiliza bastón, caminador o muletas no tocar, ni cambiar los instrumentos de lugar.
-

### **6.2.9 Personas con discapacidad cognitiva**

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

### **6.2.10 Personas con discapacidad mental**

- Hacer preguntas cortas, en el lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones expresadas por las personas.

### **6.2.11 Atención a personas de talla baja**

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica, debe tener presente que no son niños.
- Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

## ***6.3 Protocolo de radicación de peticiones verbales***

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016 y con el objeto de promover la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad ya sea en razón de una discapacidad, por ser sujetos de especial protección, por su condición de género o edad, los ciudadanos, indistintamente de las condiciones, tendrá el derecho de registrar un requerimiento de forma verbal.

En tal caso, el servidor público responsable de la atención deberá proceder de la siguiente manera:

- Registrar la información proporcionada por el ciudadano en el formato de PQRSD de la Agencia
- Entregar al ciudadano de dicho registro para que este verifique que la información ahí consignada corresponde a lo solicitado.
- Solicitar al ciudadano firmar el formato de PQRSD, en señal de aprobación de la información
- Acompañar al ciudadano a radicar el requerimiento en el punto de correspondencia, radicación en físico en la herramienta de gestión

documental, el servidor público encargado de la atención y le entrega copia al ciudadano.

#### **6.4 Protocolo de atención telefónica**

Cuando un ciudadano se comuniquen a la Agencia de Desarrollo Rural, a través de las líneas de atención PBX o líneas gratuitas el servidor que atienda la llamada debe:

Saludar a quien llama de forma amable y sin esperar que sean ellos quienes saluden ejemplo “¿Buenos días o buenas tardes, gracias por llamar a la Agencia de Desarrollo Rural - ADR oficina (nombre de la dependencia) (mi nombre y apellido) con quién tengo el gusto de hablar? ¿En qué puedo servirle?”

Una vez se haya agotado el protocolo establecido para la atención de forma inicial, el responsable de la atención deberá atender a las siguientes recomendaciones:

- Hablar con nitidez, buena articulación y vocalización, para que el interlocutor entienda el mensaje.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la llamada.
- Atender los asuntos de una forma concreta evitando extenderse en la conversación.
- Orientar al interlocutor sobre la dependencia que atenderá el requerimiento, cuando la información requerida no sea de su competencia, indicando el número de la extensión y si es posible el nombre del servidor que lo atenderá y transferir la llamada.
- Si un ciudadano expresa su interés en presentar una petición verbal, el servidor público lleva a cabo las acciones pertinentes para dicha gestión tal y como se describe en el numeral 6.3 del presente documento.
- Despedirse en forma cortés y agradecer e informar que con gusto se le atenderá en caso de requerir de una gestión adicional.
- Evitar en lo posible colocar las llamadas en espera; si debe hacerlo, explique el motivo. Trate de retomar la llamada de nuevo lo más pronto posible, o infórmele al solicitante con periodicidad que debe esperar un momento más en la línea.



## **6.5. Protocolo de atención virtual**

Con la modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías dirigidas a facilitar el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Gobierno Nacional, se hace necesario establecer pautas para atender al ciudadano que se comunica por medios virtuales.

Los ambientes virtuales deben garantizar un fácil acceso y fluida comunicación de todos los ciudadanos con la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.

### **6.5.1 Protocolo correo electrónico institucional atención al ciudadano**

Una vez recibido un requerimiento en el correo institucional dispuesto para tal fin, el servidor público encargado de la gestión debe:

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.
- Radicar en el sistema de gestión documental las comunicaciones recibidas mediante correo electrónico institucional [atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co) y reasignarlas a la dependencia responsable de atender el asunto.
- La dependencia responsable debe dar las respuestas a las solicitudes en lenguaje puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas), nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, para facilitar la comprensión.
- Usar siempre el correo electrónico oficial de la entidad.
- Empezar la comunicación relacionando el número del radicado y la fecha de radicación en la Agencia.
- Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje. Al final del mensaje se debe agradecer al peticionarse por escribir a la Agencia y en caso de requerir información adicional con gusto le será suministrada.

### **6.5.2 Protocolo Chat**

- Una vez se ingresa al chat, se verifica la conectividad y al momento en que suene la alarma que indica que hay un usuario conectado se inicia la atención, se saluda amablemente buenos días o buenas tardes, bienvenidos al chat de la Agencia de Desarrollo Rural, se identifica el servidor que va a prestar la atención.



- Se pregunta cuál es la consulta que el ciudadano desea realizar y se va dando respuesta a los interrogantes a medida que va avanzando la conversación.
- Al terminar la atención se realiza la pregunta si le puede colaborar en algo más y se expresan los agradecimientos por utilizar los servicios de asesor virtual.
- El Cierre: Gracias por utilizar nuestros servicios de asesor virtual esperamos haber resuelto sus inquietudes.
- No escribir el texto en mayúscula se considera agresivo.
- No escribir en letras en rojo.
- Utilice las letras cursivas o comillas.
- Revisar atentamente la ortografía utilizar un lenguaje adecuado y no tutearlo.

Si el servidor público no puede atender de manera inmediata, debe devolver la llamada lo más pronto posible, indicando que está devolviendo la atención del ingreso al chat, explicando por qué no pudo realizar la atención en el momento.

### **6.5.3 Protocolo Facebook, Twitter, Instagram**

Cada solicitud, quejas o comentarios que llegue a través de mensajes internos o comentarios en nuestras publicaciones de Facebook, Twitter, Instagram se le debe brindar la información requerida cuando se tiene conocimiento de la misma desde la Oficina de Comunicaciones que es la dependencia que administra las redes sociales en la ADR; de no ser así, se remite a la página web para mayor información o al correo de Atención al Ciudadano para que la PQRSD sea enviada al área correspondiente de la ADR.

El horario para dar respuesta escrita a las solicitudes que llegan a través de redes sociales, es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm.

### **6.5.4 Protocolo Página web**

- Conservar en todo momento la identidad institucional.
- La tipografía institucional debe tener las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios flexibles con diversidad de opciones en los resultados.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Los colores usados deben estar acordes con los establecidos en el logo e imagen institucional sobre fondo blanco.

- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona, en infinitivo y sin utilizar siglas o abreviaturas.
- Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, los encabezados o titulares deben ser claros y directos para para capturar la atención del lector, en particular en internet se dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.
- La ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto se verifica la vigencia del documento, cuando se refiere a noticias estas van acompañadas de su ubicación temporal.

## 7. GLOSARIO

---

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

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

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

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

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

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

#### **Sensorial:**

- **Visual:** pérdida o disminución de la visión.
- **Auditiva:** pérdida o disminución en audición.
- **Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

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

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

## 8. Bibliografía

---

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Protocolos de Atención al Ciudadano, 2018

DNP PNSC Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: Protocolos de Servicio al Ciudadano – Guía con Orientaciones Básicas Acuerdos y Métodos concertados con las Entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano 2013.

DNP PNSC Departamento Administrativo de la Función Pública, Arquitectura e Interiores, Fundación Saldarriaga Concha - Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente – Programa de Servicio al Ciudadano.

Elaboró: Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 09 Atención al Ciudadano

Revisó: Kelly Stefania Mogollón Duarte, Contratista Secretaria General  
Gilma Anamaria Quintero Ocampo, Gestor T1 Grado 09 Atención al Ciudadano  
Yonathan David Villareal Vellojin, Contratista Secretaria General

Aprobó: Cesar Augusto Castaño Jaramillo, Secretario General