

**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA**  
**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

---

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2022

## Información del Documento

<b>Nombre del Proyecto:</b>	Protocolo de atención al Ciudadano		
<b>Preparado por:</b>	Jorge Alberto Caicedo Lozano	<b>Versión del Documento No:</b>	0.7
<b>Título:</b>	<b>Protocolo de atención al Ciudadano</b>	<b>Fecha de Versión del Documento:</b>	2018-09-20
<b>Revisado por:</b>	Grupo Atención al ciudadano	<b>Fecha de Revisión</b>	2022-06-20

## Registro de Cambios y Actualizaciones del Documento

<b>Versión N°.</b>	<b>Fecha de Versión</b>	<b>Responsable del cambio</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
0.1	2008-02-05	Grupo Gestión Atención al Cliente y Gestión Documental	Versión inicial del documento.
0.2	2018-03-15	Grupo Gestión Atención al Cliente y Gestión Documental	Revisión y validación del documento.
0.3	2018-09-20	Jorge Alberto Caicedo lozano	Ajustes en el logo, por cambios en la imagen Institucional.
0.4	2020-06-24	Julián Camargo Vélez	Ajustes en el logo, por cambios en la imagen Institucional.
0.5	2020-06-24	Rocío Páez Castellanos	Revisión y ajustes en los medios.
0.6	2021-06-24	Rocío Páez Castellanos	Revisión y ajustes en los medios.
0.7	2022-06-20	Grupo de Atención al Ciudadano	Actualización, revisión y ajuste del documento general.

## CONTENIDO

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN**

- Objetivo
- A. Atributos del buen servicio
- B. Actitud
- C. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
- D. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
- E. Atención de reclamos
- F. Atención a personas alteradas
- G. Atención a Situaciones Difíciles
- H. Glosario

#### **ANEXO 1. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL**

- 1.1 Recomendaciones específicas del servicio
- 1.2 Acciones de atención para Guardas de Seguridad
- 1.3 Contacto inicial
- 1.4 Durante la atención
- 1.5 Finalización de la atención

#### **ANEXO 2. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO**

- 2.1 Recomendaciones específicas del servicio
- 2.2 Consejos adicionales
- 2.3 En el contacto inicial
- 2.4 Durante la atención
- 2.5 En la finalización del servicio
- 2.6 Aspectos importantes a tener en cuenta

#### **ANEXO 3. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL**

- 3.1 Recomendaciones específicas del servicio
- 3.2 El correo electrónico
- 3.3 En la recepción y distribución del requerimiento
- 3.4 En la solución del requerimiento
- 3.5 En el desarrollo de la respuesta
- 3.6 En la Finalización de la respuesta

#### **ANEXO 4. PROTOCOLO VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA Y BUZÓN**

- 4.1 Recomendaciones específicas del servicio de Ventanilla de Correspondencia
- 4.2 Para la recepción de los documentos físicos
- 4.3 Durante la atención
- 4.4 Al finalizar el servicio
- 4.5 Buzón de peticiones
- 4.6 Recomendaciones específicas del servicio

#### 4.7 Solución del requerimiento

### **ANEXO 5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL**

5.1 Para adultos mayores o mujeres en estado de embarazo

5.2 La atención a niños, niñas y adolescentes

5.3 La atención a personas en situación de vulnerabilidad

5.4 Para la atención de grupos étnicos minoritarios

5.5 Para la atención de personas de talla baja

5.6 Para las personas en condición de discapacidad

5.6.1 Durante la atención a personas con alguna discapacidad visual

5.6.2 Para la atención a personas con sorda cieguera

5.6.3 La atención a personas con Discapacidad física o motora

5.6.4 A las personas con discapacidad cognitiva

5.6.5 Durante la atención a personas con discapacidad mental

5.6.6 Atención a personas con discapacidad múltiple

5.1 Utilice una metodología apropiada

***“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás.”***

***Lewis Carroll***

## INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anterior, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) adopta los Protocolos de Atención al Ciudadano para los distintos canales de atención dispuestos por el Instituto, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

El presente documento se encuentra dirigido a los servidores públicos y contratistas vinculados al Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y contiene una serie de pautas generales para la atención al ciudadano, las cuales se han reunido en un único documento denominado Protocolo de Atención al Ciudadano.

El objetivo del Protocolo de Atención al Ciudadano, es brindar unos parámetros estándar que puedan ser usados por todo el personal de la entidad, que mantengan o no contacto directo y constante con los usuarios, a través de un diálogo coherente en los diversos canales de atención usados por la entidad: presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correos institucionales, buzón, página web a través del Formulario de PQRSD, buscando aumentar los niveles de satisfacción, calidad en la prestación del servicio y mejorar la imagen institucional.

Es importante tener en cuenta que algunos conceptos, pautas y parámetros aquí planteados, fueron tomados del documento base Protocolo Estándar de Atención al Ciudadano para los Canales presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correos institucionales, buzón, página web a través del Formulario de PQRSD, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adecuados a las necesidades de la entidad por funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

## GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios de los que se valen los usuarios para realizar trámites, servicios y presentar solicitudes de información, orientación, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) relacionadas con la misión del ICA.

Los canales de atención más frecuentemente utilizados en el Instituto son: de forma verbal (presencial, telefónico) a través de los formatos establecidos, ventanilla única de correspondencia, correos institucionales, buzón, página web a través del formulario de PQRSD.



**Objetivo:** Establecer los lineamientos y procedimientos que deben mantenerse en todas las relaciones de los servidores públicos con los ciudadanos y funcionarios, esto en cumplimiento de la normatividad vigente:

- Constitución Política, en sus artículos 15, 20, 23, 74 y 209.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 19 de 2012, en sus artículos 12,13 y 14.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1166 de 2016.
- Resolución No. 0008628 del Grupo de Atención al Ciudadano

### A. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que los usuarios tienen sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ **Amable:** Cortés y sincero.
- ✓ **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** De calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el usuario.
- ✓ **Efectivo:** Resuelve lo pedido de fondo.

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

Los usuarios requieren información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No se...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el usuario como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones que presenten al Instituto.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas 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 o alguna inconsistencia, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que la resuelva de fondo.

**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 responsabilidad penal y disciplinaria.**

## **B. 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 servidores públicos que atienden a los usuarios 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 cliente sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

**En este sentido, el servidor público debe:**

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- ✓ 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 usuario una experiencia de buen servicio.

#### **El usuario se llevará una buena impresión si el servidor:**

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

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

- ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente, sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

**Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior inmediato o supervisor y cederle el manejo de la situación.**

#### **Son deberes de los ciudadanos:**

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

### **C. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)**

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Se proponen algunas recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables 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 usuario 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 usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
  - ✓ Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
  - ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- **Voz y lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- **Rapidez y eficiencia:** Prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento del usuario, de forma diligente y ágil.

#### **D. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa**

No siempre se puede dar al usuario la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario 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 usuario 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 usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

#### **E. 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 usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

#### **Las preguntas Abiertas sirven para:**

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

#### **Las Preguntas Cerradas sirven para:**

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el usuario preste su conformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.
- Interpretar las objeciones. Ej.: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, qué tal si lo pensamos de esta manera...”.

## **F. Atención a personas alteradas**

En muchas ocasiones llegan a la Entidad usuarios 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 usuario 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: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el usuario 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”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

## **G. Atención a Situaciones Difíciles**

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o irascibles, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ✓ Mantenga una actitud amigable.
- ✓ Deje que el usuario se desahogue, no lo interrumpa.
- ✓ Evite pedir al usuario que se calme.
- ✓ Evite calificar el estado de ánimo del usuario.
- ✓ Hágale saber al usuario que lo escucha con atención.
- ✓ Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- ✓ Enfóquelo en el problema y evite tomar la situación como algo personal.
- ✓ Empiece a solucionar el problema.
- ✓ Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite.
- ✓ Verifique con el usuario la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- ✓ Proponga al usuario una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema se presenta con otro usuario, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- ✓ Invite al usuario 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.

## H. GLOSARIO

### **Canal de Atención**

Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se interactúa con el usuario para realizar un trámite o solicitar un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del ICA.

### **Protocolo de Atención**

Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público del ICA en su proceso de interacción con los usuarios, con el fin de lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

### **Ciclo de Servicio**

Es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los usuarios en su interacción con la entidad, a través del canal de atención que decidan utilizar.

### **Atención Preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### **Atributos de Servicio**

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

### **Calidad**

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

### **Canales de Atención**

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

### **Canal Presencial**

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

### **Canal de Correspondencia**

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

### **Canal Telefónico**

Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes 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.

### **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.
- Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

### **Preguntas Frecuentes**

Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

### **Protocolo de Servicio**

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