



**Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado**

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
JULIO DE 2021

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 2 de 35     |

## TABLA DE CONTENIDO

|       |                                                                                           |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | INTRODUCCIÓN .....                                                                        | 4  |
| 2.    | CANALES DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA.....                                                    | 4  |
| 3.    | CONCEPTO DE CIUDADANO, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO ...                           | 6  |
| 4.    | SERVICIO.....                                                                             | 6  |
| 4.1   | CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y/O USUARIO.....                                        | 6  |
| 4.2   | ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO COMUNES A TODOS LOS CANALES .....                             | 7  |
| 4.2.1 | ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....                                                         | 7  |
| 4.2.2 | ACTITUD.....                                                                              | 7  |
| 4.2.3 | ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....                                                        | 8  |
| 4.2.4 | LENGUAJE .....                                                                            | 8  |
| 4.2.5 | ATENCIÓN DE RECLAMOS.....                                                                 | 9  |
| 5.    | PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA AGENCIA .....                                | 9  |
| 5.1   | PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL .....                                                      | 10 |
| 5.1.1 | RECOMENDACIONES GENERALES .....                                                           | 10 |
| 5.1.2 | DURANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....                                                       | 11 |
| 5.1.3 | ATENCIÓN PREFERENCIAL .....                                                               | 12 |
| 5.1.4 | ATENCIÓN DIFERENCIAL E INCLUYENTE.....                                                    | 13 |
| 5.1.5 | PROTOCOLO CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD .....                                               | 14 |
| 5.1.6 | ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA..... | 18 |
| 5.2   | PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA .....                                                       | 19 |
| 5.3   | PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.....                                                           | 21 |
| 5.3.1 | RECOMENDACIONES GENERALES .....                                                           | 22 |

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 3 de 35     |

|       |                                                                                                    |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.4   | CHAT VIRTUAL DE LA AGENCIA.....                                                                    | 22 |
| 5.5   | PROTOCOLO REDES SOCIALES.....                                                                      | 24 |
| 5.6   | PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA .....                                                    | 24 |
| 5.6.1 | VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA.....                                                                 | 24 |
| 5.6.2 | BUZONES DE SUGERENCIA.....                                                                         | 25 |
| 6.    | RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL FORMULARIO DE PQRSD ..... | 26 |
| 6.1   | MODALIDADES Y TÉRMINOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.....                                            | 26 |
| 7.    | DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES...                                       | 28 |
| 7.1   | DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....                                                                    | 28 |
| 7.2   | DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....                                                                     | 29 |
| 7.3   | DEBERES DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO CON EL CIUDADANO .....               | 30 |
| 8.    | NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....                                                          | 31 |
| 9.    | GLOSARIO .....                                                                                     | 31 |
| 10.   | REFERENCIAS NORMATIVAS RELACIONADAS.....                                                           | 33 |

|                                                                                   |                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  |  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                                                                   |                                               | Pág.: 4 de 35     |

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al mandato constitucional el servicio a la comunidad se declara como un fin esencial del Estado, el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 precisa el deber de los servidores públicos en ofrecer un servicio orientado a la satisfacción en las expectativas y necesidades de la población. En línea con lo anterior, en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado estamos comprometidos en brindar un servicio de calidad a toda la comunidad. Por tal motivo, adoptamos el presente protocolo de Servicio al Ciudadano para nuestros canales de atención.

Con este documento buscamos mejorar la interacción que tenemos con nuestros usuarios y con toda la ciudadanía en general, ofreciendo una serie de pautas que permitan a cada uno de los colaboradores de la entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos en la interacción con nuestros usuarios.

De igual forma, pretendemos maximizar la experiencia de los ciudadanos cuando se comunican con nosotros, mediante la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención, en términos de igualdad, oportunidad y bajo estándares de eficiencia y eficacia.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

1. Canal para recepción física de documentos y radicación: Calle 16 No.68D-89 en la ciudad de Bogotá D.C. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
2. Atención presencial a usuarios y ciudadanos: Carrera 7 No. 75-66 en la ciudad de Bogotá D.C. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Teniendo en cuenta la emergencia del covid-19 no se prestará atención presencial en esta sede, hasta que finalice la

|                                                                                                                                   |                                                                                   |                                           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------|
|  Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado |  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                   |                                                                                   |                                           | Versión: 0        |
|                                                                                                                                   |                                                                                   |                                           | Pág.: 5 de 35     |

emergencia sanitaria. Sin embargo, priorizamos la atención al ciudadano por los canales virtuales y telefónico de la Agencia.

3. Vía telefónica: A través de la línea 255 89 55 Ext: 777- Bogotá.
4. Fax: 255 89 33 – Bogotá.
5. Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co). Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de atención.
6. Formulario Electrónico de PQRS: Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Agencia: <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx>
7. Chat de Atención al Usuario: Horario de atención los días martes y jueves de 9:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm: <https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>
8. Buzones electrónicos para el recibo de comunicaciones: pueden ser consultados en la página web [www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co) opción destacados o en normatividad / Circulares Externas / Circular Externa 02 de 2021.
9. Buzón de transparencia: la Agencia a dispuesto un canal específico destinado a la presentación de información relacionada con denuncias o actos de corrupción, al cual puede acceder desde la página web en la sección destacados - Buzón de transparencia. Este se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
10. Redes sociales: Twitter: @AgenciaDefensaJ, YouTube: Anddje1, Facebook: Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, LinkedIn: Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
11. Portal web: "<http://www.defensajuridica.gov.co>". En este sitio, la ciudadanía encuentra publicada información relacionada con todos los

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 6 de 35     |

planes, proyectos, informes, contratación, servicio al ciudadano, horario de atención y demás información de la Entidad.

### **3. CONCEPTO DE CIUDADANO, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO**

El concepto de ciudadano está relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, es asimilable a conceptos tales como consumidores, beneficiarios o usuarios en general.

De acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado y a relaciones comerciales, la gestión de la calidad cuenta con la siguiente expresión contenida en la norma técnica colombiana NTC ISO 9000:2015: “3.2.4 Cliente. Persona u organización, que podría recibir un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.”

NOTA: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

### **4. SERVICIO**

#### **4.1 CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y/O USUARIO**

Existen varias interpretaciones del término “Servicio al Ciudadano”, a pesar de esto, cada una de ellas llega a una misma noción, definiéndolo como el “conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones”.

Mantener actualizados los diferentes canales informativos de la Agencia es de vital importancia, toda vez que, a través de ellos, se da a conocer sus competencias, funciones y alcances, para que el usuario acuda de manera acertada y solicite alguna información u orientación relacionada con el objeto de

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 7 de 35     |

la Entidad. Así las cosas, la atención prestada a la persona natural o jurídica en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se brindará con amabilidad de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de su competencia. En consecuencia y para prestar un excelente servicio y de calidad, se debe propender por los siguientes Atributos.

#### **4.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO COMUNES A TODOS LOS CANALES**

La noción de actitud la podemos conceptuar como la forma de actuar de una persona; el comportamiento que emplea un individuo para desenvolverse frente a un hecho o circunstancia. En ese orden es importante seguir los siguientes parámetros de atención al usuario:

##### **4.2.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

- Respetuoso: Comportamiento atento, cortés y considerado. El respeto es un valor inherente enmarcado en la obediencia a la Constitución y la Ley, a las jerarquías, a la dignidad humana, y a los derechos en general.
- Amable: Que se comporta con agrado, educación y afecto hacia los demás.
- Confiable: fiable, inspira confianza o seguridad.
- Empático: Persona que se pone en el lugar de otra. Reconocer el estado de alguien.
- Incluyente: Reconoce e involucra la diversidad social sin discriminaciones.
- Oportuno: Que se hace o sucede a tiempo y cuando conviene.
- Efectivo: Resuelve lo pedido de manera oportuna. Produce el efecto esperado.

##### **4.2.2 ACTITUD**

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 8 de 35     |

- 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 servidor:

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

#### 4.2.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- Cuidar su postura, no cruce los brazos ni se acerque demasiado.
- 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: cuenta qué se dice y cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Estas palabras demuestran empatía.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

#### 4.2.4 LENGUAJE



|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 9 de 35     |

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses 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.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

#### 4.2.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta el problema y de lo que el ciudadano busca o reclama.
- 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.
- Cuando la respuesta al ciudadano es negativa, se deben brindar todas las razones posibles que impiden acceder a lo pretendido sin utilizar palabras técnicas, usando un tono de voz moderado y explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder.

#### 5. PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA AGENCIA

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 10 de 35    |

El protocolo de atención al ciudadano de la Entidad, está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos o usuarios.

## 5.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

### 5.1.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación personal y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** Indispone al ciudadano comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas o hablar por celular, entre otros.
- **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.
- **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. 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.
- **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.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 11 de 35    |

## 5.1.2 DURANTE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Si el ciudadano o usuario realiza una solicitud de forma verbal y se cuenta con la información será atendida de inmediato, En caso de que no sea posible responder de inmediato deberá proceder de conformidad con el artículo 4 de la Resolución No.014 de 2017 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se le informará al ciudadano:

“Le ofrezco disculpas, pero su pregunta requiere de análisis por parte de nuestra entidad, por tanto, su solicitud deberá ser radicada en nuestro Sistema de Gestión Documental”. Para este caso:

Se le informará que se radicará su solicitud de manera verbal, para lo cual se procederá a realizar lo descrito en el GL-P-02 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS. Se le indicará que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.

En el caso de que la solicitud del usuario sea una Queja, reclamo, sugerencia o denuncia, esta se tramitara de acuerdo con lo descrito en el procedimiento CID-P-01 EVALUACIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO, DENUNCIA O INFORME.

|                                                                                   |                                                                                   |                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|
|  |  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |  |
|                                                                                   |                                                                                   | Código: GIC-PT-01                         |  |
|                                                                                   |                                                                                   | Versión: 0                                |  |
|                                                                                   |                                                                                   | Pág.: 12 de 35                            |  |

Nota: Si el requerimiento solicitado por el ciudadano no es de competencia de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, oriente al ciudadano sobre la entidad competente para que proceda según lo que corresponda, evitando así, generar falsas expectativas

- Cumplir 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.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

### 5.1.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se garantiza la atención preferencial e incluyente en línea con el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” 2018 – 2022, en el que se plantea el pacto transversal: “Pacto por la inclusión y la dignidad de todas las personas con discapacidad”, con la finalidad de brindar una atención adecuada que garantice el ejercicio total y efectivo de los derechos de estas personas:

- Personas en situación de discapacidad (visual, auditiva, múltiple, psicosocial, intelectual, personas de talla baja y con movilidad reducida).
- Niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o de niños en brazos, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad, 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.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 13 de 35    |

La población descrita, tiene prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos, garantizando su accesibilidad, de acuerdo al artículo 13 del Decreto 019 de 2012 y al artículo 13 de la Constitución Política.

Con el fin de garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) se inicia la interacción identificando 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 grabar 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.

La atención que se preste estará enfocada en garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de los niños, se debe escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo con diminutivos. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

#### **5.1.4 ATENCIÓN DIFERENCIAL E INCLUYENTE.**

En la Agencia encaminamos nuestros esfuerzos en brindar una atención con enfoque diferencial, buscando ofrecer servicios con equidad para todos. El enfoque diferencial está completamente relacionado con el principio de igualdad y no discriminación.

Aunque ante la ley todos somos iguales, esta afecta de manera diferente a cada persona dependiendo de su condición, género, grupo étnico, edad, salud física o

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 14 de 35    |

mental y orientación sexual. Es por ello, que, en la atención al usuario, se hace necesario identificar las características propias de cada individuo, de manera que se consiga una igualdad real y efectiva.

En lo referente a la atención sin discriminación y con enfoque diferencial respecto a la orientación sexual (grupos LGBTIQ):

- ✓ Hacemos especial hincapié en los elementos de la comunicación no verbal.
- ✓ El colaborador que brinde la atención evitará hacer expresiones de prevención o incomodidad hacia un usuario por su forma de vestir, movimientos o su forma de hablar, no asumirá ni identificará a ningún usuario con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- ✓ Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación.

### 5.1.5 PROTOCOLO CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD

La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso inmediato e informar al funcionario para que el ciudadano sea atendido con prioridad.

Para las personas con discapacidad visual:

- Hable y preste atención a la persona.
- No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- No utilice gestos, términos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: “allí”. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 15 de 35    |

- Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo o a su derecha”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- No eleve la voz, ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación debe de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones, entre otros.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada, si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Oriente con claridad.
- Si la persona tiene perro guía, evite distraerlo, alimentarlo o consentirlo.
- Cuando se entreguen documentos debe decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención.
- Cuando el usuario deba firmar un documento, es imperativo informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo.

Para las personas con discapacidad auditiva:

- No es necesario gritar, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras en forma clara y pausada.
- Algunas personas sordas le comprenderán por lectura labiofacial. Como esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente y sin exagerar.
- Mantener la boca limpia de obstáculos, apartando de ella cualquier objeto como: bolígrafo, mano, chicle o algo que dificulte vocalización y la emisión de la voz.
- Es importante tener la vista en los labios.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 16 de 35    |

- Si no entiende lo que la persona dice, puede pedir apoyo mediante la escritura.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que no todas saben leer y/o escribir.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de esta.
- En la Agencia tenemos habilitadas opciones de contacto virtual para la población con discapacidad auditiva como chat, redes sociales y correo electrónico, esto con el fin de que la información que generamos sea accesible y entendible para todos.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor debe facilitar el canal para que el usuario y/o ciudadano pueda conectarse con el Centro de Relevó, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Para las personas con discapacidad física y movilidad reducida:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si debe transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de la persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación de varios minutos con una persona que vaya en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, y sin posturas forzadas.



|                                                                                                                                      |                                                                                   |                                               |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  Agencia Nacional de Defensa<br>Jurídica del Estado |  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                      |                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                      |                                                                                   |                                               | Pág.: 17 de 35    |

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas, las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

Para las personas con discapacidad psicosocial o intelectual:

- Hable y preste atención a la persona.
- Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
- Haga uso de lenguaje simple, explícito, breve y comprensible, se deben hacer preguntas cortas para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Asegúrese que el ciudadano y/o usuario haya comprendido la información que usted transmitió; solicite retroalimentación y, de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Para garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o cognitiva, la información publicada a través de los diferentes canales, debe estar en lenguaje simple, explícito, breve y comprensible, y dicha información debe ser constantemente actualizada.

Para las personas de talla baja:

- Se debe 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.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 18 de 35    |

Para personas con discapacidad múltiple:

- Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.
- Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita a los protocolos y atienda cada una de las pautas establecidas para cada discapacidad.

#### **5.1.6 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.**

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier Autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

- ✓ Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- ✓ Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- ✓ La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema

|                                                                                                                                   |                                                                                   |                                           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------|
|  Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado |  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                   |                                                                                   |                                           | Versión: 0        |
|                                                                                                                                   |                                                                                   |                                           | Pág.: 19 de 35    |

dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.

- ✓ La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- ✓ El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- ✓ Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- ✓ La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

## 5.2 PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Contestar la llamada con el saludo institucional: “Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, buenos días/tardes”.
- La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Si no es posible solucionar la solicitud de manera inmediata, se registrará diligenciando la Planilla de Atención de PQRSD Verbal, de conformidad con el artículo 4 de la Resolución No.014 de 2017; esta será resuelta cuando

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 20 de 35    |

la Entidad disponga de la Información teniendo en cuenta el tiempo establecido en la Ley.

- No será necesario dejar constancia de una simple orientación del servidor público.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta u orientación, hay que despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita” y agradecerle el uso del servicio, mediante el siguiente mensaje: Fue un gusto atenderlo/a, si se presenta algún inconveniente o necesita de una información adicional puede comunicarse de nuevo a esta línea de atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o con este el chat de atención al ciudadano los martes y jueves de 9 a 11 am y de 2 a 4 pm. Nos gustaría conocer su opinión frente al servicio prestado, lo invitamos a contestar la encuesta de satisfacción del servicio.
- Esperar primero a que el ciudadano cuelgue el teléfono.

Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:

A. Solicitud de espera de llamada

- En caso de consultar la información con otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Agradecer al ciudadano por la espera.

B. Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explicar las razones por las cuales va a transferir la llamada.
- El funcionario destinatario de la llamada no deberá evadir o mostrar molestia frente a la consulta requerida, toda vez que la respuesta se refleja en el semblante de quien está tratando de ayudar al ciudadano.

C. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 21 de 35    |

- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
- Haga seguimiento de la respuesta al ciudadano.

#### D. Llamadas personales

- No deberán tomar llamadas personales, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano. Las llamadas particulares, se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

### 5.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Entidad.
- Analizar si la solicitud le compete a la Agencia; si efectivamente es competencia, debe dirigirlo al correo electrónico de “Correspondencia – Gestión Documental” para el trámite de clasificación y radicación de la información.
- 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.
- Escribir siempre de manera impersonal.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar algún documento al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto, no tenga el software para leerlo.
- El servidor público debe asegurarse 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: nombre, cargo, correo electrónico, teléfono y la dirección web de la Entidad.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 22 de 35    |

- Revisar el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad.

### 5.3.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- 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 con relación al uso de plantillas y firmas.

### 5.4 CHAT VIRTUAL DE LA AGENCIA

- A. Acciones de anticipación: Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet); tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- B. Contacto inicial: Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, evitando demoras o tiempos de espera no justificados. Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor. Luego, responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- C. En el desarrollo del servicio:
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar el contenido y establecer si la pregunta, requiere apoyo de alguna de las áreas de la Entidad. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su pregunta requiere de análisis por parte de nuestra entidad, por tanto, su solicitud será radicada en nuestro Sistema de

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 23 de 35    |

Gestión Documental (se le indicará al ciudadano mediante el correo electrónico o teléfono registrado el número de radicado para el seguimiento de su comunicación).

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Si la pregunta realizada por el usuario es reiterativa, se busca la información, se prepara la respuesta e informa al ciudadano. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”. Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Cuidar la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
  - Usar frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
  - En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
  - Las mayúsculas sostenidas o un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
  - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  - Se deben dividir las respuestas largas en bloques.

D. En la finalización del servicio:

- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio, mediante el siguiente mensaje:

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 24 de 35    |

Fue un gusto atenderlo/a, si se presenta algún inconveniente o necesita de una información adicional puede comunicarse de nuevo con este chat los días martes y jueves de 9 a 11 y de 2 a 4 o por la línea de atención al ciudadano 255 89 55. Ext. 777. Nos gustaría conocer su opinión frente al servicio prestado, lo invitamos a contestar la encuesta de satisfacción del servicio.

## 5.5 PROTOCOLO REDES SOCIALES

- Analizar si la solicitud le compete a la Agencia; si efectivamente es competencia, debe dirigirlo al correo electrónico de “Correspondencia – Gestión Documental” para el trámite de clasificación y radicación de la información. Se debe solicitar un correo electrónico para enviar la respuesta.
- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.
- El usuario de una red social sabe que la respuesta no es inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o al usuario consultar otros canales como la página web.
- Para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

## 5.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

### 5.6.1 VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA



|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 25 de 35    |

- Permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la Entidad.
- Tener a la mano los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, hacer contacto visual, y manifestar la disposición para servir al ciudadano con la expresión del rostro. Puede decir: “Buenos días/ tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- 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 y trasladarlo a la Entidad competente.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- Registrar en el sistema la fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

### 5.6.2 BUZONES DE SUGERENCIA

- Revisar diariamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Gestión documental debe extraer diariamente los formatos diligenciados, radicarlas y remitirlas al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano.
- El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano deberá dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 26 de 35    |

## 6. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL FORMULARIO DE PQRS

El Sistema de Gestión Documental “Orfeo” de la ANDJE, le permite al ciudadano elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones, Solicitudes de Información, Sugerencias, Quejas, reclamos, felicitaciones, agradecimientos, denuncias o conflictos de interés.; del mismo modo, puede consultar el estado de su PQRSD vía internet. Igualmente, le permite a la Agencia llevar el control de las estadísticas de las PQRSD que recibe y tramita.

El ciudadano puede ingresar al sitio web [www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co). En el enlace “Servicios al Usuario” opción “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” pulsando “Diligenciar Formulario”, debe completar la información solicitada; así mismo, puede anexar los documentos que estime pertinente para soportar su solicitud.

Una vez cumpla este paso se procede a radicar la solicitud, en la opción “Radicar”, e inmediatamente el Sistema de Gestión Documental de la ANDJE le asigna un número de radicado, que le permite al ciudadano hacer seguimiento a la solicitud.

### 6.1 MODALIDADES Y TÉRMINOS

- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL:** Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR:** Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 27 de 35    |

reposan en la Entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

- **DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la Entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles según la Ley 1755 del 2015.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.
- **DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS:** Son aquellas que se formulan entre diferentes autoridades y deben ser resueltas en un término no mayor de diez (10) días.
- **DERECHOS DE PETICION DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA:** Son aquellas que formulan los senadores y representantes, en virtud de lo dispuesto en la Ley 5 de 1992. Término de respuesta: 5 días siguientes a la fecha de su recepción.
- **PETICIONES EN LAS CUALES SE INVOQUE RAZONES DE SALUD O PELIGRO INMINENTE A LA VIDA:** Término de respuesta: Atención Prioritaria.
- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.
- **QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

|                                                                                                                                                                     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                                                                                                     |                                               | Pág.: 28 de 35    |

- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **CONFLICTO DE INTERÉS:** Según el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, se da cuando el interés general, propio de la función pública, entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público. Cuando esto sucede este deberá declararse impedido o de lo contrario podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento.

“En la Agencia Nacional de Defensa Jurídica Del Estado, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias podrán formularse verbalmente o por escrito y/o a través de cualquier medio Idóneo para la comunicación”.

## **7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES**

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### **7.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

1. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones (verbales, escritas o por cualquier medio idóneo), sin necesidad de apoderados o intermediarios.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 29 de 35    |

3. Obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales exijan para presentar dichas peticiones.
4. Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la Entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas de atención al público.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los términos previstos por la ley.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés; a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
12. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## **7.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

1. Acatar la Constitución y las leyes.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 30 de 35    |

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, a hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### **7.3 DEBERES DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO CON EL CIUDADANO**

1. Dar trato respetuoso y diligente a la ciudadanía.
2. Cumplir con las especificaciones previstas en las normas técnicas colombianas para el diseño, construcción o adecuación de los edificios de uso público.
3. Dar información de las peticiones radicadas o enviadas por medio electrónico a la Agencia.
4. Garantizar la atención al público como mínimo cuarenta horas a la semana.
5. Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, usuarios con debilidad manifiesta y situación de discapacidad.
6. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
7. Tramitar las peticiones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, sustituida por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015 para cada modalidad de petición, y/o en lo dispuesto en la Ley 5 de 1992 para peticiones de congresistas.
8. Contar con una oficina encargada y un espacio físico adecuado para atender las quejas y reclamos y dar orientación al público.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 31 de 35    |

9. Publicar la Información general de la Entidad en la página web: la misión, visión, los objetivos, funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la Entidad, la dirección y teléfonos de contacto.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## 8. 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 indicara el acceso para que califique el servicio prestado mediante la encuesta de satisfacción del servicio.

## 9. GLOSARIO

**ADAPTABLE:** La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los mismos, para que estos se sientan cómodamente atendidos.

**AMABLE:** La atención al ciudadano que se brinda debe ser cortés, honesta y sincera, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** Son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Nos permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona o de una institución, como excelente, bueno, regular o malo.

**CANAL DE ATENCIÓN:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se le presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; también debe tener un propósito y generar una buena imagen.

|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 32 de 35    |

**CIUDADANO:** Persona que hace parte de una sociedad y tiene una serie de derechos y deberes que debe cumplir y hacer cumplir.

**CONFIABLE:** La información que se le suministre al ciudadano debe ser transparente, veraz, que genere seguridad y confianza en los ciudadanos.

**CONFIANZA:** Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, competente, o interesada en el bienestar.

**EFFECTIVO:** La atención brindada al ciudadano debe ser oportuna, pronta y debe guardar relación con lo que es el objeto de la solicitud.

**INCLUYENTE:** El ciudadano debe recibir un buen trato, libre de prejuicios y sin discriminación por parte de los servidores públicos o colaboradores de la entidad.

**OPORTUNO:** Que la atención al ciudadano se preste en el momento adecuado, teniendo en cuenta los términos establecidos.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos.

**RESPETO:** Consideración. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

**RESPETUOSO:** Los ciudadanos deben ser valorados y reconocidos sin importar las diferencias, permitiéndoles actuar con su individualismo.



|                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                               | Pág.: 33 de 35    |

**RESPONSABLE:** El servidor público o contratista de la Entidad debe suministrar la información actualizada, coherente, logrando la credibilidad en la ciudadanía.

**SERVICIO AL CIUDADANO:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitarle a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.

**SERVICIO:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

**SERVIDORES PÚBLICOS:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento. Según el artículo 123 de la Constitución de 1991, “los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios”.

**SOLIDARIO:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible.

**TRANSPARENCIA:** Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés. Implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

## 10. REFERENCIAS NORMATIVAS RELACIONADAS

- Constitución Política.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.



- Ley 2080 de 2021, “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”
- 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”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1346 de julio 31 de 2009, “Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.”
- Ley 361 de 1997, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1618 del 27 de febrero de 2013, “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”
- Decreto 4085 de 2011 “Por medio del cual se determinan los objetivos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se establece su estructura”
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 915 de 2017 “Por el cual se modifica parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Decreto No. 2269 de 2019 “Por el cual se modifican parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”
- Decreto 1698 DE 2019 “Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.

|                                                                                   |                                                                                   |                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
|  |  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Código: GIC-PT-01 |
|                                                                                   |                                                                                   |                                               | Versión: 0        |
|                                                                                   |                                                                                   |                                               | Pág.: 35 de 35    |

- Decreto 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Resolución 014 de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Resolución 324 del 17 de agosto de 2017 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución 102 de 2014.
- Resolución No. 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y anexos 1º, 2º, 3º y 4º.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- DNP- “Protocolos de Servicio al Ciudadano”.

| Elaboró                                                                                                                                                                                      | Revisó                                                                                                                    | Aprobó                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lizzette Marcela Riobo Franco</b><br>Gestor TI G13 Coordinador<br>Grupo Interno de trabajo de<br>Atención al Ciudadano<br><br><b>Aldemar Pulido Barreto</b><br>Técnico Asistencial O1-G12 | <b>Lizzette Marcela Riobo Franco</b><br>Gestor TI G13 Coordinador<br>Grupo Interno de trabajo de<br>Atención al Ciudadano | <b>Lizzette Marcela Riobo Franco</b><br>Gestor TI G13 Coordinador<br>Grupo Interno de trabajo de<br>Atención al Ciudadano |