ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

candeaseo S.A. E.S.P.
lo hacemos por ti

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PT-CO-01
VERSION 4
2024

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE 3
2. OBJETIVO 3
3. MARCO NORMATIVO 3
4. MARCO CONCEPTUAL 4
4.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 4
5. DESARROLLO 5
5.1. CANALES DE SERVICIO 5
5.2 ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES 7
5.2.1 Atributos del buen servicio 7
5.2.2 Actitud 8
5.2.3 Presentación personal 9
5.2.4 Contacto inicial 9
5.2.5 Desarrollo del servicio 10
5.2.6 La despedida del ciudadano 10
5.2.7 Atributos en la escucha al ciudadano 10
5.2.8 Comunicación verbal 11
5.2.9 Respuesta negativa a solicitudes 12
5.2.10 Atención a personas alteradas 12
5.2.11 Atención de reclamos 13
5.2.12 Horario de atención 13
5.3 CANAL ESCRITO 14
5.3.1 Correspondencia: Correo físico o postal 14
5.3.2 Correo electrónico institucional 15
5.3.3 Formulario Electrónico 17
5.3.4 Buzón de Sugerencias 17
5.4 CANAL PRESENCIAL 17
5.4.1 Recomendaciones generales 17
5.4.2 Puesto de trabajo 18

5.4.3 Atención preferencial 19
5.4.4 Atención de peticiones prioritarias 21
5.4.5 Atención a colaboradores de la entidad 23
5.4.6 Socializaciones del servicio de aseo 23
5.4.7 Descentralizaciones de la atención al ciudadano 24
5.4.8 Procedimiento de atención en ventanilla única 24
5.5 CANAL TELEFÓNICO 25
5.5.1 Recomendaciones generales 25
5.5.2 Protocolo transferencia de una llamada 26
5.6 CANAL VIRTUAL 26
5.6.1 Portal web 26
5.6.2 Chat institucional 27
5.6.3 Redes sociales 28
6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 29
7. CONTROL DEL DOCUMENTO 29
8. CONTROL DEL CAMBIOS 29

1. ALCANCE

El protocolo de atención al ciudadano aplica a todos los colaboradores de nivel operativo y administrativo, vinculando a los contratistas y proveedores que contribuyen en la ejecución de la misión de Candeaseo en relación con su interacción con el ciudadano, para fortalecer la imagen de transparencia y eficiencia de la institución.

2. OBJETIVO

Establecer acciones, actitudes y comportamientos que sirvan de guía a los colaboradores en relación con la atención prestada a los usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio como principio fundamental para mantener altos estándares de calidad y satisfacción.

3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia:** Artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.
- **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 1712 de 2014,** "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 1581 de 2012,** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- **Ley 1474 de 2011,** "Por el 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 1437 de 2011,** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.
- **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 1145 de 2007,** "Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 1275 de 2009,** "Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 982 de 2005,** "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones".
- **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 1499 de 2017,** "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- **Decreto 2364 de 2012,** "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones".

- **Decreto 2623 del 2009,** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- **Decreto 1538 de 2005,** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones".
- **CONPES 3785 de 2013,** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **CONPES 3654 de 2010,** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

4. MARCO CONCEPTUAL

Como lo señala el Modelo de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, que a su letra indica: «La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos. Y a su vez, propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.»

Es por esto que Candeaseo, por ser una empresa de servicio público de carácter oficial, constituida como sociedad anónima, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, ejerciendo sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil en respuesta a una necesidad de competir libremente en el mercado, pero atendiendo a su carácter oficial, adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la entidad, con lo cual se busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Como lo indica la función pública: «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», es por esto, que el presente documento recopila todo lo que hasta el momento se implementa desde el área de atención al ciudadano, alineado con los objetivos de la empresa y con los atributos de un servicio de calidad que garanticen la satisfacción del ciudadano en todos sus requerimientos.

4.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Es responsabilidad de todos los colaboradores el estricto cumplimiento del protocolo, pues se debe velar por contar con una atención al ciudadano que demuestre procesos estandarizados y de calidad. Este compromiso compartido garantiza que cada interacción con los ciudadanos sea consistente y que se mantengan los niveles de servicio en todo momento.

La Dirección Comercial, como el ente responsable directo de la creación de estrategias para la actualización, socialización, apropiación, cumplimiento y evaluación del protocolo, desempeña un papel crítico en este proceso. Su liderazgo asegura que se promueva una cultura organizacional centrada en la

atención al cliente y que se proporcionen las herramientas necesarias para que todo el personal de atención al ciudadano unifique sus criterios y brinde siempre el mejor servicio orientado a la ciudadanía.

Al contar con una dirección sólida en este aspecto, estamos enfocados en mejorar constantemente nuestras prácticas de atención al cliente y en asegurar que nuestros colaboradores estén debidamente capacitados y motivados para ofrecer un servicio de alta calidad. Esto no solo contribuye a la satisfacción del usuario, sino que también refuerza la reputación y el compromiso de nuestra organización con el bienestar de la comunidad a la que servimos. En conjunto, el cumplimiento riguroso del protocolo y el liderazgo de la Dirección Comercial nos permiten mantener una atención al ciudadano que refleja nuestros valores de excelencia y compromiso con la ciudadanía.

5. DESARROLLO

5.1. CANALES DE SERVICIO

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional contacto@candeaseo.gov.co y el formulario electrónico dispuesto en el portal web para la radicación de trámites y PQRSF http://www.candeaseo.gov.co. Adicional, se cuenta con buzones de sugerencia físicos ubicados en cada una de las sedes de atención al ciudadano.
- **Presencial:** Esta modalidad permite el contacto personalizado de los ciudadanos con el personal de recepción dispuesto en cada uno de los puntos de atención o con los supervisores y los ejecutivos comerciales y de servicio en campo.



Sede principal, Cabecera Municipal
Calle 10 No. 9-49 Barrio San Cristóbal



Sede Corregimiento de Villagorgona
Carrera 11 No. 13-44 Barrio Central



Sede Poblado Campestre
Carrera 37 Manzana 25 - Local 5,
Centro Comercial La Candelaria

- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los usuarios con los funcionarios de Candeaseo, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin: Cabecera 320 6722882, Villagorgona 318 7084589 y Poblado Campestre 300 3041249.
- **Virtual:** A través de las redes sociales, se permite el enlace entre el usuario y la empresa Candeaseo, los PQRSF que ingresen por estos medios son direccionados a las recepciones de las oficinas y descargados en un formato oficial para su debido trámite.

Las redes disponibles son:

  - Facebook: CANDEASEO SA ESP
  - Instagram: CANDEASEO
  - Whatsapp - Chat institucional: 320 6722882
  - Whatsapp - líneas del equipo comercial vinculadas a grupos de whatsapp de la comunidad.

La atención al ciudadano por los diferentes canales es de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm. La radicación de documentos en ventanilla única se efectúa en ese mismo horario en las tres (3) sedes habilitadas.

5.2 ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

5.2.1 Atributos del buen servicio.

Candeaseo se esfuerza incansablemente en su compromiso de brindar un servicio excepcional y de asegurar que la atención a sus usuarios sea de la más alta calidad posible. Este compromiso va más allá de la mera prestación de servicios; se trata de crear una experiencia que inspire confianza y satisfacción en cada usuario que interactúa con nosotros. Para cumplir con esta ambiciosa meta, es imperativo que nuestra infraestructura tecnológica esté respaldada por servidores que posean una serie de atributos esenciales. Estos atributos no solo son fundamentales para garantizar un rendimiento óptimo, sino que también tienen un impacto directo en la percepción que nuestros usuarios tienen. Por lo tanto, los servidores deben ser confiables, rápidos, seguros y escalables, entre otras cualidades, para respaldar las operaciones y, al mismo tiempo, ofrecer una experiencia inigualable a quienes confían en nosotros.

- **Confiable:** Brindando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios y trámites.
- **Amable:** Actitud gentil y servicial, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.
- **Digno:** La información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición del ciudadano y el sentido común.
- **Efectivo:** El servicio o la información brindada a los usuarios responden a sus necesidades y expectativas y se enmarcan en las normas y principios de la empresa.
- **Empático:** Colocarse en el lugar de los usuarios para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas o inquietudes.
- **Incluyente:** Brindar un servicio de la misma calidad para todos los usuarios, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- **Innovador:** Reinventar la gestión del servicio a los usuarios de interés, de acuerdo con sus

necesidades y las experiencias de servicio de la entidad.

- **Oportuno:** Con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Respetuoso:** Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé…", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí…" son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por ello es vital contar con procesos, procedimientos y protocolos que sean apropiados y puestos en práctica por todo el personal de la empresa.

5.2.2 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, manifestada de algún modo, ya sea por la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Por tal razón, los servidores públicos cuya responsabilidad es la atención al ciudadano deben contar con una perfecta posición y con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta. Por otra parte, se debe contar con disposición de escuchar al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. [1]

Por consiguiente, el servidor público debe en lo posible satisfacer las necesidades del ciudadano, escucharlo atentamente y evitar interrumpirlo mientras habla, anticiparse e ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención, comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir sin promocionar productos, servicios o valores agregados que no estén al alcance de la empresa o incluidos en el portafolio, por último, ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

La actitud comprensiva, cálida y ágil del servidor es muy influyente a la hora de causar una buena impresión en el ciudadano. Orientar a las personas de forma respetuosa, clara y precisa puede garantizar una calificación positiva a la hora de medir el nivel de satisfacción del usuario. Si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad, lo que puede desencadenar riesgos reputacionales para Candeaseo.

Por supuesto, se tienen excepciones que deben ser correctamente manejadas, ya que hay casos en los que los usuarios son groseros o violentos.

[1] c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe (funcionpublica.gov.co)

5.2.3 Presentación personal

El aspecto personal de los funcionarios debe ser sobrio y discreto, que permita al ciudadano generar confianza, tranquilidad y sensación de orden y limpieza. Es indispensable velar por la buena imagen de la empresa, por lo tanto, se deben cumplir las siguientes instrucciones:

- No vestir con prendas ajustadas al cuerpo, ni transparencias, faldas muy cortas, pantalones con desgastes, rotos o con aplicaciones, sudaderas, escotes llamativos, camisetas de equipos de preferencia que puedan causar algún tipo de malestar en los ciudadanos.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- Los uniformes deben estar limpios y planchados. Adicional, este aspecto debe estar correctamente alineado con lo estipulado a nivel institucional en cuanto a la frecuencia y porte de estos. Para ello, se debe remitir al manual de uniformes de la compañía. En caso de que un colaborador asista con un uniforme que no corresponde al día indicado, debe proceder con el reporte a su jefe inmediato y a la Dirección Administrativa, quienes evaluarán la posibilidad de que pueda continuar con el uniforme que porta o que indiscutiblemente deba cambiarse.
- Se debe utilizar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la entidad.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio. Si la labor es de campo el cabello deberá estar completamente recogido. Es importante resaltar que la dotación de uniformes contiene una moña para cada color de uniforme, en caso de no portar la asignada, deberá utilizar una que refleje una imagen sobria y agradable.
- Las damas deben presentarse con las uñas limpias y arregladas, si se maquillan, se debe procurar en lo posible hacerlo con colores neutros, evitando colores llamativos tipo neón que no combinen en absoluto con los uniformes asignados.
- En caso de utilizar maquillaje, este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las damas nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista del ciudadano.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, pañoletas, diademas y demás accesorios que llamen la atención y no combinen con los colores del uniforme.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

En razón a lo anterior el incumplimiento a las instrucciones mencionadas obliga a Talento Humano a generar un llamado de atención, según el reglamento interno de trabajo Capitulo IX PRESCRIPCIONES DE ORDEN. Artículo 41, literal K) hacer el debido uso de la dotación, elementos de protección y herramientas de trabajo otorgadas por la empresa.

5.2.4 Contacto inicial

- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.
- Sonría y salude: buenos días/tardes, bienvenido a Candeaseo ¿en qué le puedo colaborar?
- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.

- Direccione e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al requerimiento.

5.2.5 Desarrollo del servicio

- Dedique su atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición.
- Pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad y no asuma información que lo único que puede causar es que se dilate la atención.
- Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos, si requiere utilizar tecnicismos busque siempre la manera de efectuar similitudes con cosas más cotidianas para facilitar el entendimiento de la situación.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir para que el ciudadano no sienta que su necesidad no fue satisfecha por parte de Candeaseo.
- Si debe direccionar al ciudadano dentro de la entidad, indique hacía que dependencia y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reprocesos.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia. Recuerde que los tiempos de espera afectan los indicadores del área.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- No se debe masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo. Tampoco consumir alimentos a la vista del ciudadano.
- Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al ciudadano al uso de los puntos de contacto no presenciales tales como el portal web, correo electrónico, chat institucional, líneas telefónicas dándoles a conocer los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

5.2.6 La despedida del ciudadano

- Pregunte siempre: ¿Hay algo más en qué le pueda colaborar?
- Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.

5.2.7 Atributos en la escucha al ciudadano

- Deje hablar primero al ciudadano.
- Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse

en su lugar.

- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear. Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

5.2.8 Comunicación verbal

Se deben tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación verbal en la atención:

- **Mirada:** La mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando éste le hable.
- **Expresión facial:** La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el ciudadano.
- **Postura corporal:** Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopte una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, esto evidencia que se está bridando atención completa y su cuerpo lo refleja.
- **Movimientos corporales:** Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia. Así mismo, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.
- **Volumen de voz:** Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse si el interlocutor así lo requiere.
- **Fluidez /perturbaciones del habla:** Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad. Por ello es mejor que tome una sola pausa, estructure la idea y busque la mejor manera de transmitirla de forma ordenada y clara.
- **Lenguaje:** Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

5.2.9 Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuestas inesperadas. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder dar trámite a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

5.2.10 Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que 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. Adicional se debe:

- Dejar que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- Mostrar con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual.
- Omita tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrele solidaridad, piense como ciudadano.
- Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución para garantizar una atención oportuna. Adicional, si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y mitigan el malestar del ciudadano.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación. Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por

parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación de este a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

Si un ciudadano presenta situación de agresión o violencia física se debe velar por la integridad del colaborador, evitando la cercanía y alejándose del lugar. En caso de que la agresión sea verbal se debe reclamar al ciudadano un trato respetuoso o de lo contrario no será atendido, sin embargo, se puede hacer entrega del formato de PQRSF oficial para que radique de manera escrita su requerimiento. En ambas situaciones se deberá reportar al jefe inmediato lo ocurrido.

5.2.11 Atención de reclamos

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en CANDEASEO S.A E.S.P. se desarrolla por los canales definidos en el procedimiento PQRSF.

El personal de atención al ciudadano que hace parte de la empresa es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad. Para la atención de reclamos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando. Además, porque se debe cumplir con el diligenciamiento total del formato de PQRSF dispuesto por la entidad para su respectivo trámite.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento que indica qué tipo de solicitudes atender y cómo clasificarlas en la entidad.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida o remitir al área responsable.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición. Dichos tiempos están estipulados también en el procedimiento.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución o medir su nivel de satisfacción a través de las encuestas dispuestas para tal fin.
- Si un usuario no pudo resolver de forma inmediata a través de atención presencial, telefónica o virtual su requerimiento y solicita un mayor análisis, al servidor público le corresponde: Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata. Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

5.2.12 Horario de atención

El ingreso del personal de atención al ciudadano es 10 minutos antes del inicio de la jornada laboral, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a un punto de atención, de esta manera se asegura que todos aquellos que ingresen al inicio de la jornada serán atendidos oportunamente.

Si un ciudadano solicita atención antes de finalizar la jornada laboral, se atenderá, si su trámite obedece a la radicación de documentación solo podrá hacerlo hasta las 5:00 pm con fecha de radicación del mismo día, si se recibe después de la hora señalada, se debe indicar que la fecha de radicación será el día siguiente.

5.3 CANAL ESCRITO

Este canal permite un enlace entre la empresa y los ciudadanos por medio de correspondencia física, correo electrónico institucional contacto@candeaseo.gov.co y formulario electrónico dispuesto en el portal web para la radicación de trámites y PQRSF http://www.candeaseo.gov.co, de esta forma se pueden efectuar realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

5.3.1 Correspondencia: Correo físico o postal

En cuanto a la recepción de documentación que ingresa como correspondencia se destaca lo siguiente:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir, verificar, radicar, registrar y distribuir la correspondencia. Esto incluye validar el correcto funcionamiento del software interno de la entidad.
- Recibir los documentos que llegaron a la entidad y tramitarlos de manera adecuada con base en el objeto identificado por el responsable de la ventanilla y la clasificación asignada. Si el documento no es de competencia de la entidad, se debe de igual manera ingresar para remitir por competencia a quien corresponda.
- Mantener actualizado el consecutivo general de correspondencia. Con el objetivo de asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Guardar estricta reserva sobre la información a la cual se tiene acceso.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos. Por ello diariamente se debe enviar el indicador de PQRSF que garantiza un control sobre este aspecto.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- El horario de atención en la ventanilla única es de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm.

En cuanto a la salida de documentación como correspondencia se destaca lo siguiente:

- La documentación que se remita vía correspondencia física deberá cumplir con:

  - Rotulado en el que se consigne en la esquina superior izquierda la información del remitente (Candeaseo), indicando nombre empresa, NIT, dirección, barrio, municipio, departamento, teléfono de contacto, correo electrónico y página web. Por su parte en la esquina inferior derecha se deberá consignar la información del destinatario con el mismo detalle.

- A la copia de la correspondencia se le debe consignar el número de la guía para seguimiento de la dirección remitente.
- Toda la correspondencia antes de salir de la entidad debe cumplir con el procedimiento de ventanilla única que garantiza la salida controlada de la documentación.
- Una vez la correspondencia haya pasado el registro de ventanilla única puede ser entregada al proveedor logístico para su posterior reparto.

5.3.2 Correo electrónico institucional

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel. Sobre todo, cuando esta impresión sea el soporte del envío de una comunicación como respuesta a un requerimiento.
- Se debe validar la necesidad de soportar determinados comunicados internos que requieran la impresión del correo electrónico, si no lo amerita no se deben imprimir.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron a la empresa por cualquier canal, a través del correo electrónico institucional de cualquier colaborador. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional de cada colaborador sin antes remitirlo al correo: pqrs@candeaseo.gov.co para garantizar el debido trámite de la petición a través del registro en el software documental. Cuando un usuario realice una petición y el canal de respuesta sea su correo electrónico, la respuesta deberá ser remitida al correo contacto@candeaseo.gov.co para su posterior envío, con las indicaciones de: Asunto y correo del destinatario.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación, pero no son destinatarios directos.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios. Escribir en mayúsculas equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfatizar* y subrayar.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, se debe validar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del

adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto debe incluir: cargo, dirección, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Si se efectúa el envío de correos por fuera del horario laboral, el destinatario asume su recepción al día siguiente, a menos que exista un acuerdo entre las partes.
- Si el correo electrónico está dirigido a una entidad o persona externa a la compañía, se debe consignar la siguiente información:

  Saludo inicial,

  Denominación o título académico
  Nombre del destinatario
  Cargo, escribirlo con mayúscula inicial. Los nombres de cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas para guardar proporción visual con los otros datos.
  Empresa
  Contacto
  Dirección
  Ciudad

  Cordial saludo,

  Asunto: se escribe la palabra asunto, con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar.

  Cuerpo o texto es importante redactar el cuerpo del documento en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés.

  Despedida.

  Firma del Colaborador.

- Si el correo electrónico está dirigido a una persona interna no es necesario utilizar la estructura anterior, solamente el saludo y la descripción del mensaje. Es igualmente válido el uso de las siglas PSI (Para Su Información) o en inglés FYI (For Your Information) al considerarse tener un carácter universal y aceptado, esto con el objetivo de reenviar información rápidamente que no requiera mayor descripción.

5.3.3 Formulario Electrónico

Formulario electrónico dispuesto en el portal web para la radicación de trámites y PQRSF https://candeaseo.gov.co/pqrsd.php.

5.3.4 Buzón de Sugerencias

Se recomienda lo siguiente:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Dar cumplimiento a lo estipulado en el procedimiento de PQRSF en cuanto a la apertura de los buzones y trámite de los formatos diligenciados según corresponda y en el tiempo indicado.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad gracias a su comentario.

5.4 CANAL PRESENCIAL

CANDEASEO S.A E.S.P., está integrado por tres (3) puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de productos y servicios; como también realizar diferentes trámites. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre los ciudadanos.

5.4.1 Recomendaciones generales

Facilitar una buena atención, permite mejorar la percepción del ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción y proyectando una imagen favorable de la entidad. Estos protocolos se deben tener en cuenta para todos los funcionarios y contratistas que cumplen una función en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del ciudadano:

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuide su postura corporal, dependiendo de ella transmite al ciudadano acogida o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. "Buenos días /tardes, Bienvenido a Candeaseo, mi nombre es: (Nombre y Apellido) ¿en qué le puedo colaborar?".
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- Hay que indicar que se requiere información personal para el registro de la solicitud o trámite en el módulo comercial de la Empresa, listado diferencial, por lo tanto, se debe señalar: “Sería usted tan amable de proporcionarme la siguiente información para registrar su ingreso a la entidad y dar trámite a su solicitud”. Existen personas que se rehúsan a entregar su número de identificación,

cuando sea el caso, se explicará en que consiste la autorización de tratamiento de datos personales, si su postura de negación continúa, no podrá ser registrado en la base de datos y si su trámite es un PQRSF deberá por lo menos proporcionar la información contenida en el formato ***FO-CO-01 Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones***, sino se registrará de manera anónima. En los puntos de atención presencial deberá estar indicada mediante una señalética la autorización del tratamiento de datos personales solicitados al usuario.

- Cuando el servicio sea dirigido a unas personas con habilidades especiales es importante evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
- Como ya se cuenta con el nombre de la persona, se debe usar para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
- En caso de que la solicitud o trámite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al ciudadano sobre el canal de atención más útil y rápido para él, indicarle cómo proceder para futuras ocasiones, pero en esta oportunidad se deberá dar solución de manera presencial.
- Brindar la información de la forma clara y organizada, de manera tal que el ciudadano la entienda.
- Retroalimente al ciudadano de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"
- Si no requiere más información despídase de la siguiente forma: Recuerde que en Candeaseo estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche, lo invito a ingresar a nuestra página web, allí encontrara más información si lo desea. Adicional, si se cuenta con material publicitario (volantes, plegables o souvenir), este deberá ser entregado en el momento de la despedida.
- Si la información no es suficiente para tramitar el requerimiento, se debe indicar al ciudadano donde debe dirigirse para conseguirla, de igual forma despídase amablemente recordando que una vez cumpla con el lleno de los requisitos, podrá dirigirse nuevamente para hacer efectiva su solicitud a través de cualquiera de los canales institucionales habilitados.
- Calificar la atención: por medio de una encuesta de satisfacción, la cual es aplicada a una muestra del 30% de los usuarios promedio que ingresan a cada una de las sedes, se mide el nivel de satisfacción con la atención recibida y se cuantifican otros aspectos importantes para la toma de decisiones. Se debe indicar al usuario lo siguiente: Señor (a) es muy importante conocer su percepción de la atención recibida y poder nosotros como empresa mejorar cada día más. ¿Me podría hacer el favor de diligenciar esta encuesta?
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. Muchas gracias por preferir a CANDEASEO S.A E.S.P. fue un gusto atenderlo.

5.4.2 Puesto de trabajo

El puesto de trabajo es el espacio físico dispuesto en las sedes donde se realiza la actividad o labor de atención al ciudadano:

- El puesto de trabajo y la sala de espera dispuesta para los ciudadanos que acuden a las sedes de atención debe estar delimitado, por ello se debe indicar de manera clara a través de una señalética: “Prohibido el ingreso a personal no autorizado” con el objetivo de salvaguardar la seguridad e integridad del personal de atención al ciudadano, sus pertenencias y las herramientas con las que cuente para el desarrollo de sus funciones.
- Se debe mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.

- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal mientras se atiende a un ciudadano.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- El uso del carné es de vital importancia y obligatorio, ya que lo acredita como funcionario, servidor público o contratista de CANDEASEO S.A E.S.P. y debe llevarse en un lugar visible de acuerdo con la manera como se encuentre dispuesto su sitio de trabajo, preferiblemente sujeto a la camisa para que se encuentre en la visual del ciudadano.
- La papelería e insumos deben estar organizados y guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal para evitar la pérdida o confusión de estos.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada, solo se debe depositar papel, ningún tipo de residuo de alimentos está permitido.
- Se debe tener a la vista los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias, antes de iniciar labores (esfero, hojas, formularios etc.)
- Si un usuario va a efectuar la entrega de residuos de posconsumo estos deben ser recibidos por el personal de atención al ciudadano y si los contenedores no están al alcance inmediato, deben ser almacenados transitoriamente mientras el usuario se retira de las instalaciones, después, serán dispuestos correctamente.
- Si se requiere salir del puesto de trabajo para gestionar un trámite al ciudadano se debe explicar este hecho y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

5.4.3 Atención preferencial

Con base en el protocolo de atención al ciudadano de la función pública, se adapta a la empresa Candeaseo el concepto de atención preferencial, que es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos 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, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Atención al Ciudadano debe dar prioridad en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar. En los puntos de atención se deberá contar con una señalética que indique la atención preferencial para que el usuario tenga conocimiento.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporar 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.

- En cuanto a la atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, diferente al español, 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, se establece el paso a paso detallado en el Anexo 5 del procedimiento ***PD-CO-11 PQRSF.***
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, con el objetivo de seguir el paso a paso estipulado en el Anexo 5 del procedimiento ***PD-CO-11 PQRSF.***
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

  - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
  - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
  - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
  - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
  - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
  - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
  - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la ***EX-CO-02 Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*** y lo señalado en el documento denominado ***EX-CO-03 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro***, elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP y anexos al presente protocolo.
  - Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual 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. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
  - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola. Se debe manejar un tono de voz alto, vocalización adecuada y

expresiones claras y concisas para facilitar el entendimiento por parte de la persona con discapacidad.

- Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- Para atención a personas con sorda ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Atención a 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 en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: ***EX-CO-04 Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente***, que se encuentra anexa al presente protocolo.

5.4.4 Atención de peticiones prioritarias

Como señala la ley 1755 de 2015 las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del

destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará prioritariamente. La actividad periodística cumple funciones de control al poder y de ser depositaria de la confianza pública, a la vez que desarrolla una tarea fundamental para la participación ciudadana en una democracia esencialmente participativa y pluralista, al proveer información y observaciones críticas sobre la gestión de las autoridades, esto sustenta que estas peticiones deban ser atendidas con prioridad.

Respecto del significado de atención prioritaria, implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición. Esta situación, per se, no implica una vulneración del derecho de igualdad de quienes presentan derechos de petición, pues la alteración del orden de respuesta establecido con fundamento en el momento de presentación de la petición se encuentra plenamente justificado por la finalidad que con dicha prelación se prevé.
Una lectura congruente con la Constitución conduce a que la atención prioritaria no puede implicar en todo caso, el incumplimiento de los términos de respuesta, respecto de otros derechos de petición. La atención prioritaria implica únicamente una prelación en el trámite administrativo que, al interior de la entidad, se dé a una solicitud que se encuentre dentro de los conceptos descritos. Lo contrario, implicaría la anulación de uno de los elementos estructurales del derecho de petición respecto de los afectados por dicha atención prioritaria: la pronta y oportuna resolución (art. 23 CP). En otras palabras, la prevalencia que se dé a las peticiones descritas por el inciso en estudio no puede conducir a la anulación de los elementos del contenido esencial del derecho de otros peticionarios.

La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad. Los menores de edad podrán elevar peticiones de manera directa sin la representación de un mayor de edad, cuando se trate de requerimientos relacionados con las entidades que se ocupen de su protección o educación.

En todas las actuaciones en las que se encuentren involucrados niños y adolescentes los particulares, así como las autoridades públicas y privadas, deben tomar siempre en consideración, en primer lugar, el interés superior que cobija a estos y que se encuentra previsto en el artículo 44 de la Carta Política.

De igual manera, se reitera que en el artículo 8 del Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 del 2006) se define el interés superior de los niños como “el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus derechos humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes".

5.4.5 Atención a colaboradores de la entidad

Garantizar la atención oportuna al cliente interno es de vital importancia. Los colaboradores son la imagen de Candeaseo en campo y es pertinente que se sientan satisfechos para que de esa misma manera lo transmitan a la ciudadanía en el desarrollo de sus funciones.

Es por ello por lo que el proceso de Talento Humano en cumplimiento de una de sus funciones de atender los requerimientos, consultas y necesidades generales de los colaboradores y buscando la satisfacción general y dar respuesta oportuna a sus solicitudes, cumpliendo así con diligencia, eficiencia e imparcialidad, ha diseñado un horario de atención en pro del beneficio de todos, estipulado de lunes a viernes en el horario de 2:00 pm a 5:00 pm.

Las otras dependencias de la empresa no cuentan con un horario estipulado, sin embargo, los colaboradores que lleguen se atenderán bajo disponibilidad de la persona a quien requieran. Mientras son anunciados deben esperar en la recepción para autorizar su ingreso o atender su requerimiento según corresponda.

Para que sea permitido el acceso de los colaboradores a las instalaciones de la empresa, es indispensable la correcta presentación personal, pues no se admitirá el ingreso a personal que vista con shorts, bermudas, minifaldas, escotes pronunciados, polos manga cero y sandalias de estar en casa.

Estas restricciones solo aplican para el ingreso a las instalaciones y no para la ventanilla única.

5.4.6 Socializaciones del servicio de aseo

Como parte del canal presencial y del plan de participación ciudadana, Candeaseo realiza socializaciones a los ciudadanos en diferentes puntos del área de prestación del servicio o incluso en zonas diferentes de expansión. Las temáticas que se abordan obedecen a generalidades del servicio de aseo y demás información requerida por la misma comunidad, para ofrecer y dar a conocer los productos y servicios. Para el correcto desarrollo de estos espacios se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

- Asegurar la logística correspondiente para garantizar que la ciudadanía cuente con un espacio completamente acondicionado para el cumplimiento de los objetivos de la actividad en cuanto a sonido, apoyo audiovisual, silletería, mesas, material publicitario y personal de apoyo y demás herramientas requeridas.
- Se debe garantizar el estricto cumplimiento del horario acordado con la ciudadanía.
- El espacio debe contar con los elementos distintivos institucionales: imagen corporativa, (tótem, stand, carpas, roll up,) el personal debe aportar su uniforme correspondiente y los de elementos de merchandising para su respectiva entrega.
- Debe haber presencia del personal requerido de acuerdo con la información a tratar en la socialización, de tal manera que la empresa pueda resolver todas las inquietudes de los ciudadanos.
- En el inicio se debe dar la bienvenida a todos, agradecer por el tiempo y la disposición. En el desarrollo del espacio se debe puntualizar en la información requerida por los participantes

previamente sin perder el contexto para no dilatar la actividad y al finalizar siempre debe haber un tiempo prudente para atender inquietudes y sugerencias de la comunidad.

- Al iniciar el espacio se debe tomar asistencia de la ciudadanía y al finalizar se deberá evaluar el cumplimiento del objetivo.

5.4.7 Descentralizaciones de la atención al ciudadano

Cuando es requerido se descentraliza la atención en un punto acondicionado para la recepción de solicitudes y trámites, completamente dotado y con personal de atención al ciudadano idóneo para dicha modalidad. Adicional, se deberán tener en cuenta los siguientes puntos:

- Asegurar la logística correspondiente para garantizar que el personal de atención al ciudadano y el ciudadano como tal cuenten con un espacio completamente acondicionado para el cumplimiento de los objetivos de la jornada de descentralización. Se debe coordinar con las diferentes áreas de la empresa, según corresponda, para garantizar este punto.
- El espacio debe contar con los elementos distintivos institucionales: imagen corporativa, (tótem, stand, carpas, roll up,) el personal debe aportar su uniforme correspondiente y los de elementos de merchandising para su respectiva entrega.

5.4.8 Procedimiento de atención en ventanilla única

Las actividades que se llevan a cabo en la ventanilla única de la empresa son: recibir, verificar, radicar, registrar y distribuir comunicaciones que ingresan o salen de la entidad de acuerdo con la clasificación estipulada y un instructivo que detalla los pasos a seguir en el software documental de la empresa, para una correcta gestión.

Es indispensable que cada funcionario conozca el trámite establecido para dar respuesta a los oficios a través del sistema de gestión documental, así como de los plazos de respuesta para cada tipo de comunicación.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, presentar peticiones, realizar trámites y solicitar servicios.

5.4.8.1 Recomendaciones para la radicación de correspondencia

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia. Esto incluye validar el correcto funcionamiento del software interno de la entidad.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar e identificar la correcta clasificación de estos para tramitarlos de manera adecuada con base en la finalidad que el ciudadano haya expuesto a la responsable de la ventanilla. Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia y si se evidencia información faltante, la auxiliar debe entregar las indicaciones correspondientes al ciudadano para que las corrija de inmediato y se garantice que lo que se radique pueda continuar su trámite correspondiente.

- Mantener actualizado el consecutivo general de correspondencia. Con el objetivo de asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Guardar estricta reserva sobre la información a la cual se tiene acceso.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos. Por ello diariamente se debe enviar el indicador de PQRSF que garantiza un control sobre este aspecto.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente en el menor tiempo posible e informárselo al ciudadano.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- El horario de atención en la ventanilla única es de 8:00 am a 12m y de 1:00pm a 5:00 pm.

5.5 CANAL TELEFÓNICO

El personal de atención al ciudadano recibe todas las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informa acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece CANDEASEO S.A E.S.P. A través de la línea institucional, se acortan distancias para una mejor y más ágil atención a los requerimientos de la ciudadanía.

5.5.1 Recomendaciones generales

El protocolo de atención a los ciudadanos y demás grupos de interés por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono de forma inmediata.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: CANDEASEO S.A E.S.P., “buenos días, buenas tardes, mi (nombre y apellido) ¿en qué le puedo colaborar?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Hay que indicar que se requiere información personal para el registro de su solicitud o trámite en el módulo comercial de la Empresa, listado diferencial, por lo tanto, se debe señalar: “Autoriza el tratamiento de sus datos personales…” y “sería usted tan amable de proporcionarme la siguiente información para registrar su llamada a la entidad y dar trámite a su solicitud”. En el caso de ser autorizado se continua con la toma de la información y su posterior registro y manejo ajustado a la política de tratamiento de datos, en caso de que la persona no autorice se le brinda la atención correspondiente solicitando solo la información que se considera como publica (nombre, teléfono, dirección), si su trámite es un PQRSF deberá por lo menos proporcionar la información contenida en el formato ***FO-CO-01 Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones***, sino se registrará de manera anónima.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.

- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hace sentir que se le está escuchando atentamente.
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
- Evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos institucionales. Todas las llamadas se deben contestar dentro del horario laboral estipulado.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores, o contratistas de CANDEASEO S.A. E.S.P, deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de diez minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

5.5.2 Protocolo transferencia de una llamada

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: Es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario y/o contratista, usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer al ciudadano por haber acudido a Candeaseo e invitar a que se vuelva a contactar si tiene alguna inquietud. Recuerde que hablo con “nombre y apellido”.

5.6 CANAL VIRTUAL

5.6.1 Portal web

Candeaseo cuenta con una página web estructurada con las características para la publicación según lo indica la ley de transparencia y acceso a la información, atendiendo igualmente a la necesidad de impulsar a través de estrategias de publicidad y marketing comercialmente la empresa y en cumplimiento de lo requerido por las entidades de control y vigilancia.

A continuación, algunas generalidades del portal web:

- Está organizado con fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano.
- Dispone de una opción de búsqueda que proporciona la ubicación de información dentro del ambiente virtual, con unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantiza el acceso de todas las personas.
- Presenta información ágil e interactiva.

5.6.2 Chat institucional

Candeaseo habilitó el chat institucional a través del WhatsApp empresarial, el cual permite atender en el horario estipulado todos los requerimientos de la ciudadanía, ya sea trámites o servicios. Adicional a ello, permite una efectiva difusión de la información publicitaria de la empresa y la intervención en grupos creados y liderados por la comunidad.

Cuando un usuario escribe por primera vez en 15 días, recibe un mensaje automático de saludo inicial para que proporcione el registro de la información requerida para el diligenciamiento del listado diferencial (No duplique el saludo), si el usuario escribe por fuera del horario de atención también recibirá una alerta indicándole que será atendido posteriormente. En este espacio virtual los ciudadanos pueden enviar y recibir mensajes entre dispositivos móviles (celulares) de forma escrita, con audios, videos o fotografías, es uno de los más prácticos, accesibles de usar para proporcionar información de forma inmediata, en el cual se soluciona dudas en tiempo real sin importar la ubicación física de los ciudadanos, con la estrategia de resolver la duda previa antes de hacerlo por cualquier otro canal, el cual es eficiente y beneficioso para el ciudadano.

Recomendaciones generales:

- Se recomienda no hacer uso de las líneas personales para la comunicación con los usuarios o grupos de la comunidad.
- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (celular, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada y finalizarlo a la hora indicada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público acceda al chat.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.
- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda el alcance para su solución inmediata. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion:

“Su inquietud requiere un análisis más detallado, ¿desea usted radicar una PQRSF para dar trámite a la misma?
En caso de que la respuesta sea afirmativa por parte del usuario, se debe descargar la información al formato de PQRSF vigente para su respectivo trámite.

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?"
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como:

"Por favor espere un momento mientras doy trámite a su requerimiento".

- Si un ciudadano incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente.

"Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación".

- Cuando se tiene claridad sobre la pregunta, podemos tener a la mano una respuesta tipo para orientar al ciudadano:

"Candeaseo se ha pronunciado sobre este tema. Se incluye la respuesta y los enlaces a los que haya lugar, piezas gráficas y demás información. Se termina preguntando: "¿es satisfactoria la respuesta?". Si el ciudadano confirma que sí, se debe despedir indicando: "¡Recuerde que en Candeaseo lo hacemos por ti, pero contigo!"

- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que el ciudadano vuelva a ingresar al chat virtual.

5.6.3 Redes sociales

Las redes sociales y los medios de comunicación constituyen un espacio de interacción con el ciudadano. No obstante, las redes sociales no se constituyen un canal oficial para recibir peticiones, esta situación amerita especial manejo y tratamiento. Con el ánimo de dar cumplimiento a lo previsto en el procedimiento de PQRSF, las redes sociales deben mantener su propósito informativo y direccionar al ciudadano a los canales de atención si su deseo es radicar una PQRSF.

Para el manejo de las redes sociales, se recomienda lo siguiente:

- Aprender a identificar una PQRSF de otro tipo de requerimiento que pueda resolverse inmediatamente.
- Tener en cuenta los canales de atención habilitados para direccionar al ciudadano en caso de que sea necesario o para remitir la petición directamente a éstos para que entren en el procedimiento definido para esta gestión.
- Establecer una frecuencia de revisión de los mensajes recibidos en redes sociales para no alterar los tiempos de respuesta.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no. En caso de que no, deben ser remitidos a los colaboradores de atención al ciudadano para un tratamiento diferente en compañía de los supervisores operativos.
- No revelar información personal o que solo incumbe a un ciudadano en mensajes abiertos.
- Recordar al ciudadano los canales de atención para presentar sus peticiones.

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Con el objetivo de recibir una retroalimentación sobre la calidad de los servicios que presta la entidad y la atención brindada por cada uno de los funcionarios de Candeaseo S.A. E.S.P, la Dirección Comercial por medio del equipo comercial efectúa periódicamente tres tipos de encuestas de satisfacción a usuarios detalladas a continuación:

- **Encuesta de satisfacción en campo:** Permite medir el nivel de satisfacción con los servicios ofertados por la empresa, evidenciar novedades en la prestación del servicio, áreas a impactar y necesidades que subsanar.
- **Encuesta de satisfacción en puntos de atención:** Permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en las sedes físicas a través de la atención presencial.
- **Evaluación de la información recibida:** Permite evidenciar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que participan de espacios de capacitación, sensibilización y socialización.

Los resultados y análisis de dichas mediciones se cargan en la plataforma de seguimiento para su consolidación en el cuadro de mando integral de indicadores. A la estadística como una de las medidas de desempeño del Sistema Integrado de Gestión, se le realiza el seguimiento a la información relativa a la percepción del usuario con base en el tipo de servicio. Este proceso lo realiza la Dirección Comercial de manera semestral y se envía el informe consolidado a la Dirección de Planeación realizando análisis de la percepción de los usuarios y estableciendo oportunidades de mejora para subsanar las inconformidades. Con esto se garantiza la realización de acciones de mejora que se reflejen en cumplir y superar las expectativas de los usuarios.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Daniela Hernández Lemos	**Oscar Alcides Mayorga Lesmes**	**Oscar Eduardo Torres Arias**
Técnico Administrativo Comercial	**Director de Planeación & SIG**	**Director Comercial**
01/08/2024	**01/08/2024**	**01/08/2024**

8. CONTROL DEL CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios
1	25/08/2021	Documento original.
2	03/05/2022	Se modificó el número de teléfono quedando el número. Se eliminó del punto 5.3.2 correo electrónico institucional la actividad. Registrar en el módulo comercial de la Empresa, listado diferencial, los trámites o solicitudes ingresados por este medio, señalando que el canal de recepción es "Correo electrónico" ya que todo

		lo que ingresa por correo electrónico queda registrado en el Intrafile y se estaba duplicando la estadística. Se realizó ajuste en el punto 5.4.1 Recomendaciones generales, donde se adicionó que se debe explicar al usuario en que consiste la autorización de tratamiento de datos y que deberá proporcionar como mínimo la información del Formato ***FO-CO-01 Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones.*** En el ítem 5.4.3 Atención preferencial, se adicionó en verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; los documentos ***EX-CO-02 Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*** y ***EXCO-03 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro***, también se eliminó la nota que indicaba que para personas con dificultad auditiva se realzaba una conexión con la unidad de relevo y se adicionó el documento ***EX-CO-04 Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente.*** En el numeral 5.5.1 Recomendaciones Generales se modificó la actividad Hay que indicar que se requiere información personal para el registro de su solicitud o trámite. Se eliminó el paso tomar nota para recordar los puntos importantes y consignarlos en el campo de "descripción" del listado diferencia dado que ya no se tiene este campo disponible. Se modificó el ítem 5.6.2 Chat Institucional ya que no se autoriza la conformación de grupos.
3	23/06/2022	Se añade el ítem con el objetivo de seguir el paso a paso estipulado en el Anexo 5 del procedimiento ***PD-CO-11 PQRSF***. Se elimina el numeral Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, diferente al español. Se elimina del protocolo: 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. Se agrega el literal Atención de peticiones prioritarias. Se retira de atención preferencial el ítem: La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad. Se añade a atención preferencial el ítem: En cuanto a la atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, diferente al español, 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, se establece el paso a paso detallado en el Anexo 5 del procedimiento ***PD-CO-11 PQRSF.*** Se añade complemento a ítem de atención preferencial: con el objetivo de seguir el paso a paso estipulado en el Anexo 5 del procedimiento ***PD-CO-11 PQRSF.*** De atención preferencial se retiran los literales de: 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. Se agrega el literal: Atención de peticiones prioritarias. Se elimina el literal: Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, diferente al español.
4	01/08/2024	Se efectúan modificaciones considerando las actividades llevadas a cabo actualmente por el equipo de atención al ciudadano, complementando el alcance, objetivo, responsabilidad y autoridad, atributos del buen servicio, y horario de atención y radicación de documentos.