



MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente
Febrero de 2020

Director General
José Andrés O'Meara Riveira

Secretaria General
Claudia Ximena Lopez Pareja

Subdirector de Negocios
Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

Subdirector de Gestión Contractual
Fabian Gonzalo Marin Cortes

**Subdirector de Abastecimiento Estratégico y
Estudios de Mercado (e)**
Steven Orozco Rodríguez

Subdirector de Información de Desarrollo Tecnológico
Rigoberto Rodriguez Peralta

Asesor Económico
Steven Orozco Rodríguez

Asesor Control Interno
Judith Gomez Zambrano

Asesor Planeación
Karina Blanco Marin



El futuro
es de todos


DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	1 de 41	
Vigencia	17 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Objetivo del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.....	4
	Objetivos Internos – Específicos.....	4
III.	Alcance.....	5
IV.	Definiciones Generales	5
V.	Marco Normativo	10
	1. Constitución Política.....	10
	2. Leyes	11
	3. Decretos.....	11
VI.	Lineamientos Generales para el Servicio al Ciudadano	13
	1. Compromiso con Servicio y la Atención al Ciudadano.....	13
	2. Atributos de Buen Servicio.....	13
	3. Derechos y Deberes de los Colaboradores de la ANPCCE en la Atención y Servicio al Ciudadano	14
	3.1. Derechos de los Colaboradores de la ANPCCE	14
	3.2. Deberes de los Colaboradores de la ANPCCE	15
VII.	Canales de Atención y Servicio al Ciudadano	15
	1. Canal de Atención Presencial.....	15
	2. Canal de Atención Telefónico.....	16
	3. Canal de Atención Virtual	16
	4. Canal de Atención por Correspondencia o Radicaciones.....	17
	5. Canal Exclusivo de Atención para Denuncias de Corrupción.....	17
	6. Atención de Fallas Técnicas / Mesa de Servicio.....	17
VIII.	Consideraciones generales para el servicio al Ciudadano.....	20
	1. Escuche.....	20
	2. Durante la Comunicación Verbal.....	20
	3. Con respecto a los Horarios de Atención	21
	4. Presentación Personal	21
	5. Contacto Inicial.....	21



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	2 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		




Colombia Compra Eficiente

6.	En el Desarrollo del Servicio	21
7.	En la Despedida del Ciudadano y Demás Grupos de Interés	21
8.	Para la Atención de PQRS	22
9.	Atención a Usuarios / Ciudadanos Alterados o Conflictivos	22
IX.	Protocolos de Atención por Canal de Comunicación	23
1.	Protocolo de Atención Presencial o por Correspondencia	23
2.	Protocolo de Atención Telefónica	24
3.	Protocolo de Atención Virtual	25
3.1.	Lineamientos Generales	25
3.2.	Atención por Correo Institucional.....	25
3.3.	Atención por Redes Sociales	26
4.	Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial	27
4.1.	Lineamientos para la Atención Diferencial.....	27
4.2.	Protocolos de atención a personas en situación de discapacidad.....	27
4.3.	Protocolo de Atención a Personas de Talla Baja	31
4.4.	Protocolo de Atención a adultos Mayores y Mujeres Embarazadas	31
4.5.	Protocolo de Atención de Niños, Niñas y Adolescentes.....	32
5.	Pautas para brindar un Buen Servicio	33
5.1.	Pautas para a brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz	33
5.2.	Pautas para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género	34
X.	Lineamientos para la Atención de Grupos Étnicos y Culturales del País	36
1.	Lineamientos para la Atención de Ciudadanos en Lenguas Nativas	37
2.	Lineamientos para la Divulgación de Información en Lenguas Nativas	37
XI.	Bibliografía	39
XII.	Control de Cambios.....	40



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	3 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



I. INTRODUCCIÓN

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

En virtud de lo anterior, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANPCCE) adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la agencia, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la *Atención Preferencial* al momento de asistir de manera presencial a personas en condición de discapacidad.


Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano¹, en cabeza del Departamento Nacional de Planeación y otras entidades quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual se pretende adoptar el servicio al ciudadano en la Agencia.

El presente Manual contiene la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, políticas, programas, proyectos e iniciativas que ofrece la entidad a sus grupos de interés, los protocolos y horarios de atención, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRSD, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio al ciudadano y a lo demás grupos de interés, de manera integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la no discriminación, que promueva una sociedad más equitativa.

Es así, que la adopción responsable de estas prácticas debe ser un compromiso colectivo de los colaboradores de la ANPCCE de tal forma que la orientación de su quehacer institucional sea la prestación de un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Entidad.

¹ Conpes 3785 de 2013, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	4 de 41	
Vigencia	17 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANPCPCE en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.

OBJETIVOS INTERNOS – ESPECÍFICOS

- Fortalecer la atención al ciudadano en los diferentes canales destinados por la entidad para tal fin.
- Desarrollar destrezas y cultura en los colaboradores de ANPCPCE, frente al servicio y la atención al ciudadano.
- Atender las mejoras necesarias de ventanilla hacia adentro para que la entidad ejerza un excelente desempeño frente el Servicio y la Atención al Ciudadano.
- Atender el objetivo interno institucional con referencia a fortalecer el MIPG² para incrementar en 10 puntos la calificación del FURAG³.

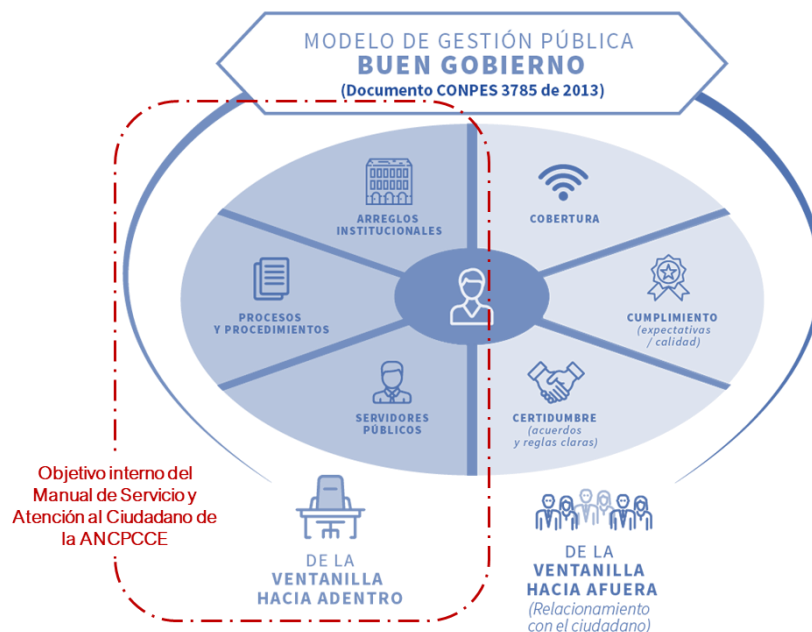


Ilustración 1. Adaptación de la ANPCPCE del esquema de modelo de gestión pública Buen Gobierno del DNP.⁴


² MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

³ FURAG: Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión

⁴ Esquema de política nacional de Servicio al Ciudadano, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	5 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



III. ALCANCE


Los protocolos para la atención y servicio al ciudadano que se adoptan en el presente manual deben ser aplicados por todos los servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ya que contribuyen en la interacción con los grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención, así como en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

IV. DEFINICIONES GENERALES

- **Accesibilidad:** Facilidad del colaborador responsable de atención al público de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- **Actitud:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- **Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.
- **Atención con excelencia:** Superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.
- **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación.
- **Atributos del servicio:** Características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** Grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.
- **Canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	6 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- Canal presencial: Corresponde oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos.
- Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- Capacidad de respuesta: Utilización del tiempo mínimo adecuado ó necesario. Es un componente de la calidad de los servicios.
- Ciudadano: Persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- Colaboradores: Es la suma de servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- Confidencialidad: Característica de la relación funcionario - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.
- Consulta o concepto: Manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia con relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	7 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- **Denuncia:** Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Digiturno:** Sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos de atención presencial de acuerdo con el orden de llegada y el asunto al que se relaciona el trámite o servicio requerido.
- **Empatía:** Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle.
- **Enfoque diferencial:** El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- **Expectativas:** Esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la entidad. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Grupo étnico:** Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autorreconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes y los raizales.
- **Identidad de género:** Forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	8 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- **LGTBI:** Siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Orientación al ciudadano/usuario:** Forma en que están organizados los servicios.
- **Percepción:** Conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Petición:** Actuación que inicia cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **Política Nacional de Servicio al Ciudadano:** Según el CONPES 3649 de 2010, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.
- **PQRSD:** Sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.
- **Protocolo:** Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Retroalimentación:** Mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.




Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	9 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Servicio al ciudadano/grupo de interés:** Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.
- **Solicitud de información:** Derecho de las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas.
- **Sugerencia:** Consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	10 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		




V. MARCO NORMATIVO

1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- Artículo 1. “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
- Artículo 2. “Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que lo afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...)”.
- Artículo 13. “(...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...)”.
- Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)”.
- Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Artículo 40. “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)”.
- Artículo 45. “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud”.
- Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”.
- Artículo 79. “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.
- Artículo 88. “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)”.
- Artículo 95. “(...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...)”.
- Artículo 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	11 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



2. LEYES

- Ley 134 de 1994. “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58º Ley 393 de 1997.” Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”.
- Ley 472 de 1998. “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 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 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 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

3. DECRETOS

- Decreto 2232 de 1995. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Decreto 1382 de 2000. “Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela”.
- Decreto 1538 de 2005. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.
- Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámite innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	12 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- Decreto 2573 de 2014. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 103 de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".
- Decreto 270 de 2017. "Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación".
- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del 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".




Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	13 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



VI. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

1. COMPROMISO CON SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -, se compromete con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Así mismo, con el propósito de fortalecer su relación con los grupos de interés y dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Integridad se compromete a:

- a. Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés; de acuerdo con lo establecido en MIPG.
- b. Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- c. Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés y,
- d. Fomentar una cultura de compromiso con el servicio y la atención al ciudadano en los funcionarios y colaboradores de la agencia, resaltando los siguientes principios:
 - **Saludar**, con amabilidad, cortesía y educación.
 - **Escuchar**, atentamente y con empatía.
 - **Respetar**, y dignificamos la situación del usuario, colocándonos en el lugar del otro.
 - **Actuar y dejar huella**, brindando una experiencia positiva de servicio.
 - **Servir con compromiso y ética** alineados al código de integridad de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.


2. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los colaboradores de la ANCPCE, los cuales se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes, a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

- **Información con calidad** a los ciudadanos sobre los derechos y deberes con respecto a la agencia, orientando con precisión sobre la manera de proceder en cada institución.
- **Amabilidad**, que consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	14 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- **Confiable**, brindando información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la entidad.
- **Oportuno**, cumpliendo con los tiempos pactados con los ciudadanos y los términos de Ley.
- **Efectivo**: resolviendo en el menor tiempo posible y de manera confiable la inquietud solicitada.
- **Incluyentes**, brindando un buen trato a todos los ciudadanos, sin importar raza, sexo, religión, discapacidad, sin discriminación alguna.
- **Respetuoso**, reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.
- **Empático**: poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA ANPCCE EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - (ANPCCE) manifiesta el compromiso de brindarle al ciudadano un trato digno, reconociendo sus derechos y fomento en la consolidación de estos, con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, en desarrollo y aplicación de los principios constitucionales y legales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia. Para la ANPCCE es primordial ofrecer a los partícipes de la compra pública instrumentos y herramientas que promuevan el acceso a la información, la transparencia y la competencia mediante el monitoreo constante del comportamiento del sistema de la compra pública. Razón por la cual, damos a conocer sus derechos y deberes, y los medios que Colombia Compra Eficiente pone a su disposición para garantizarlos.⁵

3.1. DERECHOS DE LOS COLABORADORES DE LA ANPCCE


- Recibir capacitación y/o instrucción, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones o actividades de cara al ciudadano.
- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor o actividad.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

⁵ Carta de Trato Digno de la ANPCCE:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/carta_trato_digno_2019.pdf



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	15 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		







- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.

3.2. DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA ANCPCE

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de interés sin distinción.
- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la ANCPCE dentro de los horarios de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación de la entidad.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Documentar y estandarizar el proceso y procedimiento y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la ANCPCE en Modelo de Gestión de la entidad.
- Conocer los servicios que ofrece la entidad en cada una de sus áreas o dependencias, requisitos, canales y horarios atención.
- Actuar con ética, diligencia, claridad y valores orientados al servicio.
-

VII. CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 <p>Presencial</p>	 <p>Punto de atención al ciudadano ANCPCE</p> <p>Buzón Físico</p>	 <p>Carrera 7 # 26 – 20 Piso 17 Edificio Tequendama – Bogotá D.C. - Colombia</p> <p>Ubicado en la ventanilla de Atención / Radicación del piso 17 de Carrera 7 # 26 – 20</p>	 <p>Lunes a Viernes Desde 08:30am – hasta las 04:30 pm</p>




MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	16 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



2. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 Telefónico	 Línea Nacional Gratuita  Línea desde Bogotá D.C.	 01 8000 520808 (571) 7956600 (571) 7456788	 Lunes a Viernes Desde 08:30am – hasta las 04:30 pm

3. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL








MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 Virtual	 Página Web  Facebook  Twitter	 http://www.colombiacompra.gov.co PQRS http://www.colombiacompra.gov.co/node/136 https://www.facebook.com/ColombiaCompraEficiente/ @colombiacompra #cceresponde	 Permanente 24horas







MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	17 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



4. CANAL DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA O RADICACIONES

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 Correspondencia y Radicados	 Punto de atención al ciudadano ANPCPCE	 Carrera 7 # 26 – 20 Piso 17 Edificio Tequendama – Bogotá D.C. - Colombia Código Postal: 110311	 Lunes a Viernes Desde 08:30am – hasta las 04:30 pm
 Notificaciones Judiciales	 Correo electrónico de notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co	 Permanente 24horas

5. CANAL EXCLUSIVO DE ATENCIÓN PARA DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN


MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 Canal Exclusivo de Atención Denuncias de Corrupción	 Correo electrónico de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción	 soytransparente@colombiacompra.gov.co	 Permanente 24horas

6. ATENCIÓN DE FALLAS TÉCNICAS / MESA DE SERVICIO

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente administra las plataformas electrónicas para gestionar la contratación, adquisiciones y compra pública – SECOP y Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC. Como soporte de estas plataformas que forman parte del portafolio de servicios de la entidad, la ANPCPCE pone a disposición la Mesa de Servicio en la cual se pueden gestionar los siguientes servicios:



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	18 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		




GESTIÓN DE ACCESOS

Realice el registro de entidades y proveedores, y la asignación de usuarios para el uso de las plataformas de compra y contratación.



PUBLICACIÓN EN EL SECOP

Encuentre información clave para que compradores y proveedores realicen sus tareas en las plataformas del SECOP I y SECOP II.



BÚSQUEDAS EN LAS PLATAFORMAS

Conozca cómo realizar la búsqueda de procesos y compras en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



COMPRAS EN LA TVEC

Consulte los productos y servicios disponibles y cómo adquirirlos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



MODIFICACIONES EN PROCESOS O COMPRAS

Reporte cambios y novedades de información a los procesos de contratación en SECOP I o compras en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



INDISPONIBILIDAD EN LAS PLATAFORMAS

Consulte las guías e indisponibilidades certificadas presentadas en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Ilustración 2. Gestión de Soporte mesa de servicio CCE⁶

Para la atención de soporte técnico de las plataformas *e-procurement* dispuestas por la entidad (TVEC y SECOP) la ANPCPCE pone a disposición la mesa de servicio para la gestión y atención de estas solicitudes.

⁶ <http://www.colombiacompra.gov.co/soporte>




MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	19 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<p>Mesa de Servicio</p>	<p>Reporta tu falla Mesa de Servicio</p> <p>Instructivos de Ayuda Técnica</p>	<p>http://www.colombiacompra.gov.co/node/21371</p> <p>http://www.colombiacompra.gov.co/ciudadanos/ayuda-tecnica</p>	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. -Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>Permanente 24horas</p>



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	20 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



VIII. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

1. ESCUCHE

Mantener una actitud de escucha activa, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- 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.


2. DURANTE LA COMUNICACIÓN VERBAL

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 adopté una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está brindando 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 de 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,



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	21 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

3. CON RESPECTO A LOS HORARIOS DE ATENCIÓN

- a. Cumpla estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a un punto de atención.
- b. Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

4. PRESENTACIÓN PERSONAL

Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir.

- a. Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
- b. El uso del carné que lo acredita como servidor público o contratista de la Agencia Nacional de Contratación Pública es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

5. 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.

- a. Sonría y salude: buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?
- b. Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.
- c. Direcione e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio o solicitud.

6. EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO


- a. Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad.
- b. Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.
- c. Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir.
- d. Si debe direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la entidad, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso.

7. EN LA DESPEDIDA DEL CIUDADANO Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS

- a. Pregunte siempre: ¿Hay algo más en qué le pueda servir?



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	22 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- b. Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.

8. PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar a la ANPCPCE, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se desarrolla por los canales definidos en este Manual.


De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la primera parte de la Ley 1437 de 2011, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

9. ATENCIÓN A USUARIOS / CIUDADANOS ALTERADOS O CONFLICTIVOS

- a. Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- b. Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual.
- c. Omíta tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.
- d. En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrelle solidaridad.
- e. Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- f. Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- g. Haga seguimiento a la solución.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	23 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



IX. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE COMUNICACIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, con el propósito de generar unificar y estandarizar la atención a los grupos de interés, ha establecido los siguientes protocolos de atención, los cuales se estructuran de acuerdo con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad y con enfoque diferencial.


1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL O POR CORRESPONDENCIA

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores de la ANCPCE que tienen contacto directo con los ciudadanos (as) y demás grupos de interés, independiente del cargo o actividad que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso desde su ingreso, durante el servicio y hasta su despedida. Por lo tanto, se siguen las siguientes pautas:

- a. Contacto inicial: aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el capítulo VIII numeral 5 de este Manual.
- b. Lenguaje: Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.
- c. Desarrollo del servicio: aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas en el capítulo VIII numeral 6 de este Manual.
- d. Despedida y cierre del ciclo del servicio: aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas en el capítulo VIII numeral 7 de este Manual.
- e. Presentación personal: aplique las pautas para la presentación personal definidas en el capítulo VIII numeral 4 de este Manual.
- f. Presentación del puesto de trabajo: el cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; por lo cual se debe mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo; las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.
- g. Recuerde no contar con elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo; no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo; mantener la papelería e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- h. Cuidado de los documentos: archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.
- i. Otras recomendaciones: Usar los puntos ecológicos que se encuentra ubicados en los pasillos de cada uno de los pisos de manera correcta y de acuerdo a la clasificación de los residuos sólidos.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	24 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

- Contestar el teléfono preferiblemente y en lo posible antes del tercer timbre
- Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma:


“Agencia Nacional de Contratación Pública - buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿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.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- 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 hacer sentir que se le está escuchando atentamente.
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
- Al transferir una llamada tenga en cuenta:
 - 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 de la entidad, por lo tanto, se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la ANCP⁷.

⁷ ANCP: Agencia Nacional de Contratación Pública.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	25 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

3.1. LINEAMIENTOS GENERALES

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuentas algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación a los ciudadanos con la ANPCPCE, tales como:

- a. Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- b. Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- c. Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- d. Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- e. La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- f. Contar con una opción en la que el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- g. Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- h. Estilo. Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión. Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.


3.2. ATENCIÓN POR CORREO INSTITUCIONAL

Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

- a. La ANPCPCE ha dispuesto el correo institucional atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	26 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		




- b. La administración del correo electrónico está a cargo del responsable asignado a la oficina de Atención al Ciudadano de Colombia Compra Eficiente.
- c. El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m.
- d. Cada colaborador de la ANPCCE que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- e. 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.

3.3. ATENCIÓN POR REDES SOCIALES

- a. De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.
- b. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.
- f. En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- g. En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- h. En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.
- i. En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	27 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La ANCPCE trabaja para fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, procurando su satisfacción, garantizando sus derechos, y generando confianza en la Entidad, por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por la Entidad.

Los colaboradores de la ANCP no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

4.1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL

La atención Preferencial 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 situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja, para lo cual se cuenta con una persona responsable⁸ de gestionar y administrar los para tal fin.

Los niños, niñas y adolescentes, tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos. En caso de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada.

4.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD


Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado, como se plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

⁸ Responsable de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano asignado por la Secretaría General de la ANCPCE.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	28 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Pautas Generales

- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregunte la solicitud, petición, queja o reclamo que quiere realizar.
- Una vez identificado, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.



DISCAPACIDAD VISUAL

- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión, perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.
- Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	29 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente


- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.



DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones especiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	30 de 41	
Vigencia	17 de febrero de 2020			
Versión No.	01			



DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Las personas con este tipo de situación de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud ante la ANCPCE, escuche con paciencia y amabilidad.
- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.



DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Tenga en cuenta que la barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus solicitudes, principalmente es el canal comunicativo, razón por la cual es imprescindible:
 1. Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.
 2. Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta:
 - a. Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - b. Hable despacio y mirando a la persona.
 - c. No hable con chicles o alimentos en la boca.
 - d. No voltee la cara.
 - e. No se cubra la boca mientras da la información.
 - f. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
 - g. Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
 - h. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	31 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- i. Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
 - j. No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
 - k. Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
3. Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:
 - a. La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
 - b. Si no sabe lengua de señas: acuda a un formulario especial para solicitar los servicios de comunicación de señas para resolver su inquietud.
 - c. Si la persona sorda va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
 - d. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó
 4. Si el canal comunicativo es el español escrito:
 - a. Escriba frases cortas y concretas.
 - b. Escriba en lenguaje claro y sencillo.

4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un adecuado servicio al ciudadano:

- a. De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- b. Trate al ciudadano según su edad cronológica.
- c. Verifique que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS




Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	32 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- a. Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- b. No use de diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su interlocutor.
- c. Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- d. Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- e. Sea cortés en la forma que atiende.
- f. Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- g. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- h. En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- i. Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.


4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- a. Otorgue turno preferencial para su atención.
- b. Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- c. Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- d. Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- e. Ningún colaborador de la agencia que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales
- f. Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- g. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- h. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- i. Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	33 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



5. PAUTAS PARA BRINDA UN BUEN SERVICIO

5.1. PAUTAS PARA A BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LAS VÍCTIMAS EN UN ESCENARIO DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ

De acuerdo con la Sentencia C-052/12, la definición de víctima para la atención, asistencia y reparación corresponde a aquellas personas que han sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario. Cuando corresponda, y en conformidad con el derecho interno, el término “víctima” también comprenderá a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentan las pautas generales para brindar una adecuada atención en la ANCPCE a este grupo poblacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano⁹ – PNSC (2017):

- Escuche atentamente al ciudadano sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona, no aplica no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “...lo que usted acaba de mencionar es.....”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

⁹ Política Pública Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación: Conpes 3785 de 2013, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	34 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Por supuesto evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”, mejor recuérdale que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

5.2. PAUTAS PARA BRINDAR UN SERVICIO RESPETUOSO, INCLUYENTE Y SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO

Los colaboradores de la ANPCPCE, deben observar un trato digno a la ciudadanía, por eso es esencial que a las personas atendidas le sean garantizados sus derechos para tal fin tenga en cuenta las siguientes pautas fundadas en los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC (2017):

- a. Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	35 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

- b. La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- c. Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- d. Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- e. Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- f. Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

X. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

En Colombia contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario, un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

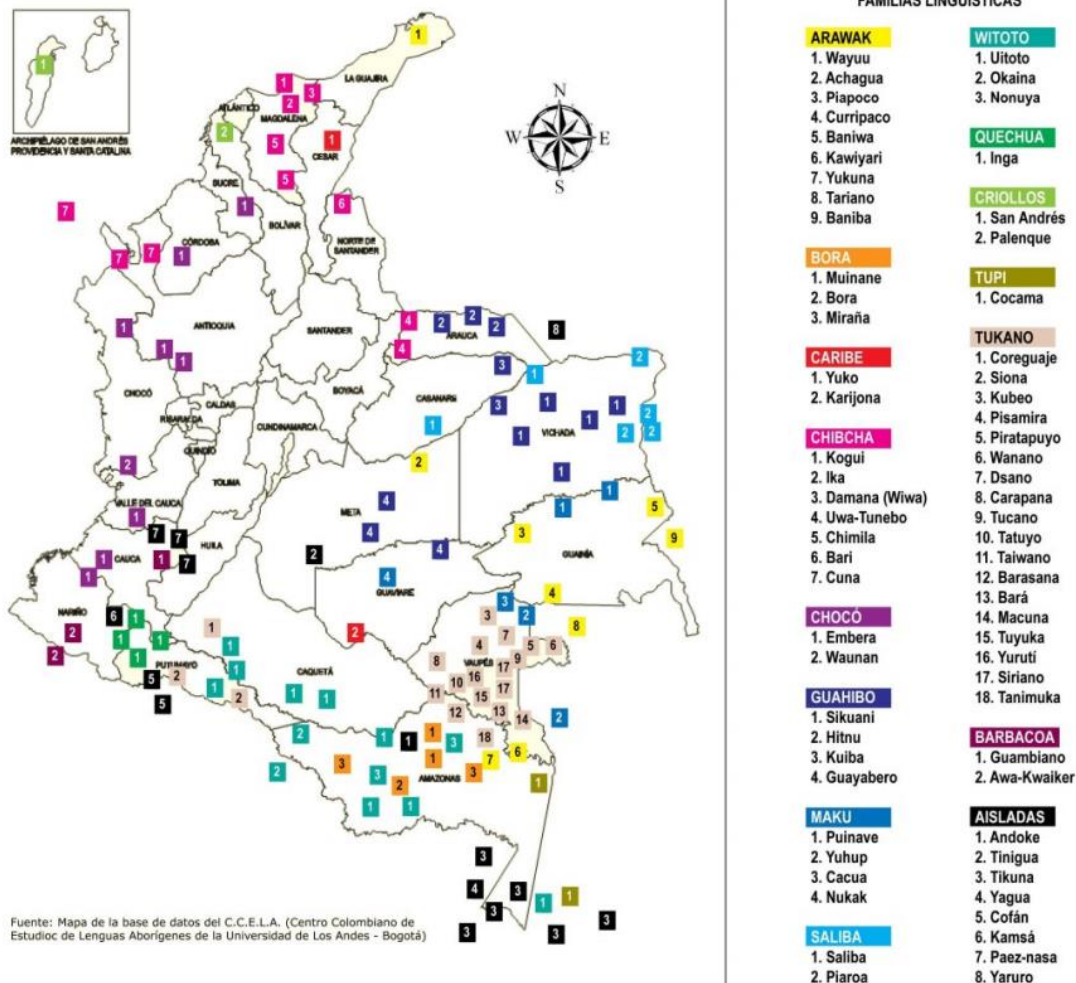



Ilustración 3. Mapa de la base de datos del Centro Colombiano de Estudio de Lengua Aborígenes de la Universidad de los Andes de Bogotá D.C.¹⁰

¹⁰ https://data.bnf.fr/fr/12289528/centro_colombiano_de_estudios_en_lenguas_aborigenes/



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	37 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Para la ANPCPCE es muy importante reconocer las necesidades diferenciales que se deben tener en cuenta en la prestación de servicios de atención e información que se brinde a las personas miembro de los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes, por lo cual los colaboradores de la Entidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos.

1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN LENGUAS NATIVAS

- Aplique el protocolo general de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.
- Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la agencia especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, en el evento de contar con los recursos disponibles o en su defecto solicitar la cooperación interinstitucional.
- Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través del correo electrónico de la oficina de atención al ciudadano de la ANPCPCE.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiano y colombiana proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

2. LINEAMIENTOS PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN EN LENGUAS NATIVAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8º la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, **a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales del país**, se debe divulgar información pública en diversas lenguas, para lo cual debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	38 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

- Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
- Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los siguientes criterios: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.
- Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.
- Si es viable la realización de la traducción y/o interpretación, gestione a través de la Secretaría General de la ANPCPCE en coordinación con la oficina de Atención al Ciudadano el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	39 de 41
Vigencia	17 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente

XI. BIBLIOGRAFÍA

- Cliente, L. S. (2006). PromonegocioS.net. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccioncliente>.
- 2016-2018, P. G. (2016-2018). Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia:
- http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/docs/Plan_Global_de_Desarrollo_2015-2018.pdf
- Ciudadano, P. d. (2013). Departamento Nacional de Planeacion 2018. Obtenido de Departamento Nacional de Planeacion 2018: <https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Programasestrat%C3%A9gicospa raelBuenGobierno/ServicioalCiudadano.aspx>
- Ciudadano, P. D. (2013). Departamento Nacional de Planeacion 2018. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/PreguntasFrecuentes/ReformadelEstado/ProgramaNaciona ldelServicioalCiudadano.aspx>
- Cliente, S. a. (s.f.). MINTIC. Obtenido de MINTIC: [www.mintic.gov.co/ http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/satisfaccioncliente.htm](http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/satisfaccioncliente.htm) THOMPSON, I. (2006). Satisfaccion del Cliente 2006. (I. THOMPSON, Productor) Obtenido de Satisfaccion del Cliente 2006: <http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/satisfaccioncliente.html>
- 2013, D. N. (2013). Departamento Nacional de Planeacion 2013. (P. d. Ciudadano, Productor) Obtenido de Departamento Nacional de Planeacion 2013: <https://www.dnp.gov.co/PreguntasFrecuentes/ReformadelEstado/ProgramaNaciona ldelServicioalCiudadano.aspx>
- Gobierno, B. (s.f.). Servicio al Ciudadano . (DNP, Productor, & DNP) Obtenido de Servicio al Ciudadano: <https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Programasestrat%C3%A9gicospa raelBuenGobierno/ServicioalCiudadano.aspx>
- Planeacion, D. N. (s.f.). DNP. Obtenido de DNP: www.servicioalciudadano.gov.co
- Colombia, U. N. (s.f.). UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA . (C. Libres, Productor) Obtenido de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206/cap6_b.htm
- Este manual se construyó con la guía y lineamientos del manual de atención de ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones de su versión 2019.




Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	40 de 41	
Vigencia	17 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

XII. CONTROL DE CAMBIOS.

1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL DOCUMENTO					
Título:	Manual de Atención al Ciudadano				
Fecha de elaboración:	12	Febrero	2020	Fecha de aprobación:	14 Febrero 2020
Resumen de contenido:	Documento para Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANPCPCE en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.				
Área / Dependencia:	Secretaría General – Atención al ciudadano				
Código:	CCE-PQRSD-MA-01	Estado:	Aprobado - Vigente		
Categoría - Tipo de documento	Manual				
Autor / Autores:	Johnatan Sierra – Contratista Secretaría General Karina Blanco – Asesor Experto con funciones de planeación – Dirección General				
Aprobación por:	Cargo:	Secretaria General			
	Nombre:	Claudia Ximena López			
Información adicional:	Sometido a observaciones y consideraciones a miembros de Comité Directivo				
Tipo de documento: (Marque X)	Físico	()	Electrónico	(X)	
Ubicación: (especifique donde se aloja o reposa el documento)					

2. AUTORIZACIONES RESPONSABLES						
Acción	Nombre	Cargo / Perfil	Fecha			Firma
Elaboró	Johnatan Sierra	Contratista Secretaría General	10	02	2020	
Revisó	Karina Blanco	Asesor Dirección General	12	02	2020	
Aprobó	Claudia X. Lopez	Secretaria General	14	02	2020	
¿Aprobación mediante comité interno? A continuación, Marque X en SI o NO						SI x NO
Nombre de comité interno:		Comité Directivo				
Acto administrativo de conformación comité interno:						
Fecha de conformación de comité interno:						
Medio de Aprobación de este documento: Electrónico						
<p>Nota1: Si ha marcado (NO) en la sección de: “¿Aprobación mediante comité interno?” marque N/A (No aplica) en los siguientes 4 espacios de preguntas correspondientes a la sección de autorizaciones responsables.</p> <p>Nota2: Diligenciar las fechas de la siguiente manera Dia: diligenciar dos dígitos en números; Mes: diligenciar el mes con las tres primeras letras del mes, ejemplo: Ene = Enero, Ago = Ago. Año: Diligenciar el año con los cuatro dígitos.</p>						

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ




Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)79568600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-PQRSD-MA-01	Página	41 de 41	
Vigencia	17 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

01	14/02/2020	Creación del documento	Karina Blanco Asesora Planeación Johnatan Sierra Contratista Secretaria General	Claudia Ximena López Pareja Secretaria General	Comité Directivo
<p>Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe <u>ficha técnica del presente documento</u>.</p>					

