
 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 1 de 34

## 1. Tabla de Contenido


<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>2. Objetivo</b>	3
<b>3. Alcance</b>	3
<b>4. Definiciones</b>	3-4-5
<b>5. Introducción</b>	6-7
<b>6. Desarrollo</b>	
6.1 Elementos comunes a todos los canales	7
6.1.1. Atributos del buen servicio	7-8
6.2 Etiqueta y buen vestir en el entorno laboral	
6.2.1 Consejos de presentación personal para los colaboradores	9
6.2.2 Uso del carné para todos los colaboradores.	9
6.3 Atención a personas alteradas	9-10
6.3.1 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	10
6.3.2 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	10
6.4 Atención a Extranjeros	11
6.5 Atención de Quejas y Reclamos	11
6.6 Etapas del proceso de servicio y atención al ciudadano	11-12
6.7 Atención preferencial	
6.7.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas	12
6.7.2 Atención a niños, niñas y adolescentes	12-13
6.7.3 Personas en situación de vulnerabilidad	13
6.7.4 Grupos étnicos minoritarios	13
6.7.5 Personas con discapacidad	13
6.7.5.1 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.	14
6.7.5.2 Atención a personas con discapacidad auditivas, sordera o hipoacusia	14-15
6.7.5.3 Atención a personas con sordo ceguera (la cual está incluida dentro del denominado Multidéficit)	15
6.7.5.4 Atención a personas con discapacidad física o Motora	15
6.7.5.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva	15
6.7.5.6 Atención a personas con discapacidad mental	16
6.7.5.7 Atención a personas de talla baja	16
<b>7. Protocolo de Atención Presencial</b>	
7.1 Recomendaciones generales	17-18
7.2 Saludo	18 -19
7.3 Retiro del puesto de trabajo	19
7.4 Direccionamiento a otro punto de servicio	19
7.5 Evidencia de mora eventual en la atención de solicitudes	19
7.6 En la finalización del servicio	20
7.7 Política de tratamiento de datos personales y aviso de privacidad	21

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 2 de 34

7.8 Los guardas de seguridad, aliados estratégicos en el servicio ICBF	21-22
<b>8. Protocolo de Atención telefónica</b>	
8.1 Recomendaciones generales	23
8.2 Algunos consejos adicionales	23
8.3 Call Center	
8.3.1 Acciones de anticipación	24
8.3.2 Contacto inicial	24
8.3.3 Desarrollo del Servicio	24
8.3.4 Si se debe poner la llamada en espera	24
8.3.5 Si la solicitud del Ciudadano no puede ser resuelta de forma Inmediata	24
8.3.6 Finalización del servicio	24-25
8.4 Atención telefónica en conmutadores y dependencias u oficinas ICBF	
8.4.1 Acciones de anticipación	25
8.4.2 Contacto inicial	26
8.4.3 Desarrollo del servicio	26
8.4.4 Finalización del servicio	26
8.5 Política de tratamiento de datos personales y aviso de privacidad	27
<b>9. Protocolo de Atención Virtual</b>	
9.1 Recomendaciones generales	28
9.2 Correo Electrónico	
9.2.1 Acciones de anticipación	28-29
9.2.2 Desarrollo del servicio	29-30
9.2.3 Finalización del servicio	30
9.3 Política de tratamiento de datos personales y aviso de privacidad	30-31
<b>10. Protocolo de atención por Correspondencia</b>	
10.1. Correspondencia	32
10.2. Buzones de sugerencias	32-33
<b>11. Factores a tener en cuenta al momento de la atención</b>	
11.1 Escuchar la voz de los niños	34
11.2 Colocarnos en los zapatos del otro	34
11.3 Con la satisfacción del deber cumplido	34
11.4 De conformidad con la ley	34
11.5 Haciendo bien las cosas desde el principio	34
11.6 Utilizando un lenguaje claro y sencillo	34
11.7 En el menor tiempo posible	34
11.8 Con respeto y amabilidad	34
<b>12. Anexos</b>	
<b>13. Control de Cambios</b>	

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 3 de 34

**2. OBJETIVO:** Con la intención de acercar el ICBF más a la ciudadanía para que sus parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, la Dirección de Servicios y Atención adopta los siguientes protocolos de servicio, con el propósito además de que sean una herramienta simple para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, capitalizando y optimizando los recursos y la capacidad de respuesta institucional y mejorando así la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

**3. ALCANCE:** Inicia con el primer contacto que tiene el ciudadano con la Entidad y finaliza cuando el ciudadano se retira de las instalaciones o finaliza la interacción con el Instituto.

Aplica para los niveles Nacional, Regional y Zonal.

Estos protocolos deberán ser acatados y puestos en práctica por todos los colaboradores del ICBF, independientemente de su forma de vinculación con la entidad (planta o contrato de prestación de servicios) y del área de desempeño institucional. Esto quiere decir que, por ejemplo, una persona de un área de apoyo como financiera, jurídica o administrativa, entre otras, al contestar una llamada (interna o externa) deberá utilizar el saludo del protocolo telefónico; al encontrarse en un pasillo o corredor con un usuario externo que le haga alguna consulta, deberá aplicar el protocolo de atención presencial, según sea el caso.

#### 4. DEFINICIONES:

**AMABLE:** Es un atributo imprescindible de la atención al ciudadano, que se logra a través de conductas de afabilidad y calidez desplegadas por el colaborador institucional al momento de brindar la atención por cualquiera de los canales.

**CANAL DE ATENCIÓN:** Medio a través del cual se le brinda al ciudadano la atención que solicita, ya sea una información preliminar, un direccionamiento, etc.; por lo cual, y por tratarse de un medio de interacción e integración entre la entidad y el ciudadano, éste debe generar una impresión e imagen institucional adecuadas.


**CENTRO DE RELEVO:** Es un proyecto que integra diversas tecnologías de la información con el fin de responder a las necesidades comunicativas básicas de las personas con discapacidad auditiva de Colombia, cuyo objetivo es garantizar su acceso a la información y la comunicación.

**CIUDADANO:** Persona física que hace parte de una sociedad, que posee derechos y deberes que se debe cumplir.

**CONFIABLE:** Atributo de la información que se brinda al ciudadano, dado por la seguridad, consistencia, claridad y respaldo legal, a partir de los cuales se suministra la información requerida.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 4 de 34

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

**COYUNTURA:** Conjunto de circunstancias hechos importantes o históricos, contingentes y cambiantes que determinan una situación.

**DÁDIVA:** Donativo o regalo.

**EFFECTIVO:** La atención brindada al ciudadano debe ser oportuna, pronta y debe guardar relación con lo que es objeto de solicitud resolviendo lo requerido. El PNSC define que el servicio al ciudadano se basa en promover el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras.

**ENANISMO o TALLA BAJA:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**EMPÁTICO:** Sentimiento que supone el acompañamiento en el dolor o en el sufrimiento de aquella persona que se encuentra en tal estado.

**INCLUYENTE:** Es otro de los atributos de la atención al ciudadano, que se traduce en dotar de equidad el servicio que prestamos, de manera que éste se dé a todos los integrantes de la sociedad, con respeto acentuado hacia los grupos sociales que tienen intereses, condiciones o pensamientos distintos a los históricamente concebidos o aceptados.

**JERGA:** Es el nombre que recibe una variedad lingüística del habla (diferente de la lengua estándar y a veces incomprensible para los hablantes de ésta), usada con frecuencia por un grupo social determinado.

**MOMENTO DE VERDAD:** Instante en que el ciudadano se pone en contacto con el servicio y sobre la base de este contacto (que puede darse de manera presencial, telefónica, virtual o por correspondencia) se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.


**OPORTUNO:** Que la atención al ciudadano se preste en el momento adecuado y de manera ágil.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del colaborador en su proceso con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 5 de 34

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**RESPECTO:** Miramiento, consideración, diferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

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

**SIEL-Sistema de Interpretación en Línea-:** Plataforma donde el usuario Sordo puede contar con un intérprete en línea accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema amplificación de audio y micrófono.

**SIM:** Sistema de Información Misional del ICBF.

**TRASCENDER:** Ir más allá de algún límite o traspasar los límites de la experiencia posible de un determinado ámbito.

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

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


**SERVICIO:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes en una institución están para satisfacer las necesidades del público relacionadas con el cumplimiento de su misión y oferta de servicios.

**SERVIDORES PÚBLICOS:** Los servidores públicos son las personas que están al servicio del Estado y de la Comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento. Según el artículo 123 de la Constitución de 1991, " los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios", que tienen una relación laboral reglamentaria (empleados públicos de carrera, de libre nombramiento y remoción, provisionales y supernumerarios) o que tienen una relación laboral contractual (trabajadores oficiales).

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

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 6 de 34

\* Algunos de estos conceptos fueron tomados del Protocolo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

## 5. INTRODUCCIÓN:

El presente Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano tiene un importante fundamento de orden constitucional, dado por el Artículo 2 de la Carta Política, y se encuentra enmarcado dentro de importantes lineamientos de orden nacional e interno, como a continuación se relaciona:

- Artículo 2 de la Constitución Política de 1991 en el que se manifiesta: “El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin del Estado”.
- Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP (Departamento Nacional de Planeación), PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano).
- CONPES 3649 de 2010 que en su página 30 menciona “es necesario diseñar protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, que incluyan criterios técnicos adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general y que los mismos sean aplicados en toda la Administración Pública, unificando el proceso de atención de forma tal que el mismo sea percibido por la ciudadanía como un ejercicio planificado, predicable de un verdadero Estado Social de Derecho en el cual el ciudadano se constituye en el eje de las actuaciones administrativas.”
- CONPES 3785 de 2013 que en su página 10 menciona: “Es necesario implementar esquemas de sensibilización que garanticen el compromiso de los servidores con la excelencia. Este concepto incluye el diseño y adopción de estándares, protocolos de atención e incentivos que promuevan la eficiencia administrativa, como elementos clave de la gestión”.
- Política de Seguridad de la Información – ICBF – Resolución 10806 de diciembre 11 de 2015.


Con la intención de acercar el ICBF más a la ciudadanía para que sus parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, la Dirección de Servicios y Atención invita a los colaboradores de la entidad a generar estrategias conjuntas y compromisos públicos para el mejoramiento continuo del servicio y la atención, enmarcando siempre sus acciones en los siguientes parámetros:

- a. Trascenderse a sí mismo frente al interés superior de los niños, niñas y adolescentes, priorizando su voz.
- b. Generar amor por las familias y comunidades.
- c. Ser disciplinados en todo lo que hacemos.
- d. Trabajar con alegría, respetando la voz de los demás.
- e. Vivir una vida equilibrada.
- f. Dar más del 100%, innovando y compartiendo el conocimiento.
- g. Actuar con patriotismo y no aceptar lo inaceptable.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 7 de 34

Lo anterior, siendo conscientes que desde cada puesto de trabajo se impacta de alguna manera el ciclo y la cadena del **servicio** del ICBF, demostrando una vez más que dicho concepto es transversal al quehacer de una entidad de Servicio Público como es el ICBF. Dicha condición debe traducirse en una característica común que represente a los colaboradores del Instituto: **la actitud del servicio**, la cual debe percibirse por nuestro público externo como la vivencia de una Cultura Institucional en la que se tiene el convencimiento real de que “**SERVICIO SOMOS TODOS**” y que “**CLIENTE ES TODO AQUÉL QUE NO SOY YO**”.

## 6. DESARROLLO:

### 6.1 Elementos comunes a todos los Canales:

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del ICBF. Los canales de atención más frecuentemente usados son: presencial, telefónico, escrito (correspondencia física, buzones) y virtual.

#### 6.1.1 Atributos del buen servicio

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

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias. Que se trate al ciudadano siendo conscientes de que por el sólo hecho de su naturaleza humana él es libre de auto determinarse y que por tanto, sin juicios a su pensamiento y/o condición física, merece consideración y trato digno.
- **Amable:** Cortés, pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El colaborador percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos de ley, de manera ágil y de conformidad con lo que se le informe.
- **Efectivo:** resuelve de fondo lo solicitado por el ciudadano.


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

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Eso está en la página web”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Los colaboradores entonces, deben:

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 8 de 34

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que lo resuelva de fondo.
- Un colaborador bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Registrar en el Módulo de Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional (SIM) todas las solicitudes que realice un ciudadano a la entidad, por cualquiera de los canales que el ICBF tiene dispuestos para atenderlo.

Se espera de los colaboradores que atienden a los ciudadanos una **actitud de servicio**, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata 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. En este sentido, el colaborador debe:

- Anticiparse y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el colaborador:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:


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

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, se le debe exigir respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el colaborador debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 9 de 34

## 6.2 Etiqueta y buen vestir en el entorno laboral

### 6.2.1 Consejos de presentación personal para los colaboradores.

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador y a la entidad, por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

El vestuario para ir al trabajo puede ser clásico o moderno, elegante y cómodo. Se trata más bien de hacerlo acorde al estilo personal de cada uno, pero eso sí, adaptado al lugar, momento y circunstancia.

### 6.2.2 Uso del carné para todos los colaboradores independiente de su tipo de vinculación a través del ICBF.

El carné de identificación siempre debe estar visible, se debe hacer uso del mismo y portarlo de manera adecuada. Es de gran importancia tener en cuenta que el carné es personal e intransferible y de uso obligatorio para todos los colaboradores independiente de su tipo de vinculación (planta o contrato), por lo que dentro de la jornada laboral deberá portarse en un lugar visible que facilite la identificación del colaborador.

Lo anterior, de acuerdo con la Política de Seguridad de la Información que en el literal “a” del ARTÍCULO DÉCIMO. Política de seguridad física y del entorno, menciona: “De la permanencia en las instalaciones del ICBF. Todos los funcionarios, contratistas y visitantes que se encuentran en las instalaciones físicas del ICBF deben estar debidamente identificados, con un documento que acredite su tipo de vinculación y se debe portar en un lugar visible”.


## 6.3 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones, a veces por desinformación u otros motivos, llegan a nuestros puntos de atención ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos. No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control. Si el colaborador 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.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 10 de 34

- Usar frases como “lo comprendo”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 6.3.1 Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Es por ello que se proponen algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases de tipo cortés como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, entre otros.
- Para dirigirse al ciudadano, iniciar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí” o “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.


### 6.3.2 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue alguna solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

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

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 11 de 34

#### 6.4. Atención a extranjeros.

Algunas veces, tratar de comunicarse con ciudadanos extranjeros que tienen mucho acento se torna difícil, esto puede dar lugar a malos entendidos. Para tratar de ayudar a los ciudadanos extranjeros, utilice las siguientes recomendaciones:

- Sea paciente y concéntrese. Recuerde que ellos se sienten tan frustrados como usted. Si es paciente y se concentra en la conversación, estará más capacitado para comprender lo que está diciendo.
- Hable con lentitud y claramente. No hable tan despacio que parezca un insulto, pero sí con la suficiente lentitud como para que ellos puedan seguir lo que está diciendo, además, si habla lentamente, ellos harán lo mismo.
- Evite utilizar frases coloquiales. Utilice español simple y sencillo, no use términos o frases que puedan generar confusión.
- Hable en un tono normal. No grite, cuando alguien tiene dificultades para entendernos, nuestra primera reacción es a menudo la de hablar más alto y hacerlo no ayudará. De hecho, probablemente genere más ansiedad y si habla más alto, el ciudadano hará lo mismo.
- Si siente que en verdad no se está comunicando adecuadamente por la vía oral, intente escribirlo. Muchas veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos.


#### 6.5. Atención de quejas y reclamos.

Cuando un colaborador recibe una queja o un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para darle el trámite adecuado para que la entidad resuelva la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención, sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- De manera inmediata, se debe poner en conocimiento al responsable de dar respuesta de fondo al reclamo presentado.
- Tener en cuenta los tiempos de respuesta, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- En caso de ser usted el competente para dar respuesta de fondo, contactar al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 12 de 34

## 6.6 Etapas del proceso de servicio y atención al ciudadano:

**Antes:** El colaborador de Servicios y Atención deberá estar dispuesto tanto física como mentalmente para la atención que va a brindar, esto incluye tener a la mano los documentos de apoyo tales como: directorios de unidades de servicio, lineamientos, Guía para la Clasificación de las Peticiones, Código de Infancia y Adolescencia, etc. Además, tener abierta y cargada la herramienta tecnológica para el registro de la atención.

**Durante:** Manejar el protocolo de atención indicado para cada canal, en observancia de la dignidad y equidad que el público en general merece y que se requiere con especial atención para los sectores de la población que por su condición física, social o sexual (discapacidad física, etnias, mujeres, comunidad LGTBI), han merecido protección en contra de la discriminación.

Priorizar la atención al grupo preferencial (niño o niña, adolescente, adulto mayor de 60 años, persona con discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos. Igualmente aplican las personas que se encuentren en estado de indefensión o debilidad manifiesta) teniendo en cuenta igualmente la situación física y sensorial de cada uno para que reciban atención sin esperar largo tiempo.

**Después:** Dar correcto y oportuno direccionamiento de la petición del ciudadano al colaborador competente de resolver de fondo la solicitud, a través de la herramienta tecnológica implementada para tal fin.

Organizar los documentos y enviarlos a la persona que maneja el archivo físico de historias de atención.

## 6.7 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 condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 6.7.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.


La atención dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

### 6.7.2 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 13 de 34

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### 6.7.3 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al colaborador:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas, ello basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

#### 6.7.4 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En caso de requerir intérprete debe comunicarse a la Dirección Regional y solicitar ser atendido por el Enlace étnico y solicitar apoyo de dicha persona.


#### 6.7.5 Personas con discapacidad

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad:

- Discapacidad visual
  - Baja visión
  - Ceguera
- Limitación motriz
  - Parálisis cerebral
  - Lesión neuromuscular
- Discapacidad auditiva
  - Hipoacusia (disminución del sentido auditivo parcial).
  - Sordera

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 14 de 34

- Limitación cognitiva
  - Síndrome de Down
  - TGD (Trastornos generalizados del desarrollo)
  - Autismo
  - Discapacidad cognitiva
  
- Multidéficit (condición donde se presenta una discapacidad múltiple o combinación de varias condiciones de discapacidad)

En desarrollo del protocolo de servicio, el colaborador debe:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. evitando hablarles en tono anñado, 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.


#### 6.7.5.1 Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla 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 separarlos, ni distraer 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 colaborador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 15 de 34

6.7.5.2 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordera o hipoacusia:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- En caso que no sea claro lo que el ciudadano quiere decir, comuníquese a través de la página web ICBF <http://www.icbf.gov.co/> escoja la opción video llamada al Centro de Contacto y pida que lo atienda un asesor bilingüe para personas sordas.
- Igualmente puede conectarse a través del **Centro de Relevo** ingresando a la página [www.centroderelievo.gov.co](http://www.centroderelievo.gov.co), escogiendo la opción SIEL (Servicio de Interpretación el Línea) consistente en una plataforma donde el usuario sordo puede contar con un intérprete en línea, para ello se debe acceder al servicio desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono. Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y la persona sorda que precise información y atención por parte del ICBF.

6.7.5.3 Atención a personas con sordo ceguera (la cual está incluida dentro del denominado Multidéficit):


- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante acerca del método que la persona prefiere para comunicarse.

6.7.5.4 Atención a personas con discapacidad física o motora:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 16 de 34

6.7.5.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva:


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

6.7.5.6 Atención a personas con discapacidad mental:

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

6.7.5.7 Atención a personas de talla baja:

- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 17 de 34

## 7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.



### 7.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible (carné)
- **Comportamiento:** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada, mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el numeral 2.3 del presente Protocolo. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa. Es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de atención al ciudadano y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.


Al tener la entidad más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde se puede ubicar más información sobre éstas cuando un ciudadano lo requiera.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 18 de 34

- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo. En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

## 7.2 Saludo:


Saludar amablemente, con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir, diciendo:

***“Buenos días, tardes o noches”, bienvenido al ICBF, mi nombre es XXXXX (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?”.***

- Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Escuche atentamente el relato del ciudadano y en lo posible, oriente su discurso con preguntas filtro, según el tema, como por ejemplo ¿conoce usted la dirección exacta donde viven los niños?
- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escúchelo con atención.
- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responda a las preguntas del ciudadano y entréguele toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Propóngale al ciudadano, en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece el ICBF para abordar la problemática que nos está comentando y si es el caso, también las demás opciones que le ofrecen otras entidades.
- Verifique que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele qué falta e invítelo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de atención, ofrézcale esa opción.
- El registro de la atención a través del Sistema de Información Misional (SIM) es importante, por ello, si al inicio de la interacción el ciudadano manifiesta su nombre, al finalizar la misma se le debe indicar que para efectos de finalizar el registro de su solicitud, por favor indique su nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio. Es importante aclarar que al inicio, durante o al final de la interacción, el peticionario podrá manifestar su deseo de no querer el registro de sus datos, y así se dejará constancia en la herramienta tecnológica, relacionándolo como anónimo.
- Al finalizar el registro, lea al ciudadano el contenido de la petición tal cual quedó en la herramienta tecnológica, haga énfasis en la dirección o datos de ubicación para verificar que toda la información esté acorde con lo indicado por el ciudadano. Si él está de acuerdo con

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 19 de 34

lo registrado, oriéntelo sobre el direccionamiento que se le dará a la solicitud, los términos que tiene la Entidad para dar la respuesta y el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

- No olvide direccionar la petición inmediatamente por la herramienta tecnológica, antes de hacer pasar al siguiente ciudadano, pues la excelente atención que acaba de brindar, sin el oportuno y respectivo direccionamiento a la persona competente de atenderla y contestarla de fondo, perdería todo su fundamento.
- Oriente al ciudadano hacia dónde se debe dirigir, en caso de que para completar la atención éste deba pasar a otra ventanilla, oficina o fila dentro del mismo punto de atención.

### 7.3 Retiro del puesto de trabajo

Si el colaborador tiene que levantarse del puesto de trabajo durante la atención de un ciudadano, antes deberá dirigirse a él para:

- Explicarle por qué debe hacerlo 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”.

### 7.4 Direccionamiento a otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio por competencia, el colaborador debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, el nombre del colaborador que lo atenderá.
- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del colaborador que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.


### 7.5 Evidencia de mora eventual en la atención de solicitudes

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al colaborador le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 20 de 34

## 7.6. Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información.
- Lea al ciudadano el contenido de la petición tal cual quedó en la herramienta tecnológica, haga énfasis en la dirección o datos de ubicación para verificar que toda la información esté acorde con lo indicado por el ciudadano.
- Si él está de acuerdo con lo registrado, oriéntelo sobre el direccionamiento que se le dará a la solicitud, los términos que tiene la Entidad para dar la respuesta y el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
- Informe al ciudadano el número de registro SIM con el que se identificó la petición, con el fin de que pueda hacerle seguimiento.
- Con cordialidad, indague si la información suministrada responde a su necesidad y si puede colaborarle en algo más, luego, despídase amablemente con una sonrisa, llamándolo por su nombre, anteponiendo el “Señor” o “Señora.
- Finalmente recuérdale los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con el ICBF.

### Telefónico

- Línea gratuita nacional 018000 91 8080
- Línea para la Prevención del Abuso Sexual 01 8000 11 2440

### Escrito

- Correspondencia dirigida al centro zonal, regional o Sede de la Dirección General.

### Presencial

- Regionales, Centros Zonales y Sede de la Dirección General.

### Virtual


- Página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co) (chat y formulario de peticiones)
- Correo electrónico [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)
- Twitter @icbfcolombia
- Facebook ICBF

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o información errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 21 de 34

## 7.7. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

Teniendo en cuenta que la misión del ICBF es trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas y su visión consiste en cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa; el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras ICBF, es responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su objeto y funciones legales.

Por todo lo anterior, y ante la necesidad de asegurar una adecuada y eficiente gestión institucional, en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, el ICBF se permite establecer una política de tratamiento de datos personales, buscando garantizar la protección de los derechos fundamentales en su tratamiento, especialmente de los niños, niñas y adolescentes como principales beneficiarios de los programas de atención.

\*\*Para ello y con el fin de que el ciudadano comprenda la importancia que reviste conocer y entender el tratamiento que ICBF le da a sus datos personales, fue diseñado el siguiente Guión que debe ser utilizado e informado al ciudadano:

### Guión presencial:

**Señor usuario, recuerde que la recolección y tratamiento de los datos personales por parte del El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras – ICBF- tiene como finalidad, entre otras, la medición de calidad e impacto de los servicios en la población objeto de atención y la captura y actualización de los datos de los niños, niñas, adolescentes y familias, atendidas en las modalidades de atención y demás información recolectada en cumplimiento de la misión institucional.**

Para mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestra página web: <http://www.icbf.gov.co>.


## 7.8 Los Guardas de Seguridad, aliados estratégicos en el servicio del ICBF:

Aunque la función primordial de los vigilantes es velar por la seguridad del punto de atención, de los ciudadanos que ingresan al ICBF y de los colaboradores que trabajan allí, se recomienda a los guardas de seguridad:

- Hacer ingresar gentilmente las personas, abriéndoles la puerta cuando los ciudadanos se aproximen, orientándolos para que se dirijan a la sala de espera, evitando las filas en la entrada del punto de atención.
- Con todo ciudadano que se acerque al Centro Zonal, Regional o sede del ICBF, hacer contacto visual, sonreír, evitar mirarlo con desconfianza, distinguirse por un trato amable, considerado, respetuoso y diligente.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 22 de 34

- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Poner al ciudadano en contacto con el gestor o colaborador competente de atenderlo, pero ¡NUNCA! brindar la orientación respecto al servicio ni ofrecer la respuesta al requerimiento del ciudadano.
- Ubicar a los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física en un asiento o un espacio adecuado en la sala de espera. También facilitar una silla de ruedas, en caso de necesitarla.
- Portar su carné de identificación en un lugar visible y permanecer debidamente uniformado y bien presentado.
- Garantizar que el egreso de todo menor de edad de las instalaciones del punto de atención se realice siempre en compañía de un adulto responsable.
- Si repartiere fichas de ingreso, lo debe hacer de manera equitativa y según el orden de llegada de los ciudadanos, priorizando los casos preferenciales (discapacitados, mayores de 60 años, mujeres embarazadas o con niños de brazos)

## 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA




Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija o móvil, a nivel nacional. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de todas las áreas o dependencias de la entidad, conmutadores y líneas de atención telefónica del centro de contacto (call center).

### 8.1. Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono o la bocina frente a la boca, a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, el comportamiento se proyecta mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 23 de 34

- Disponer de un listado (directorío) de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir el guion establecido para responder.
- Evitar comer, masticar chicle o hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

## 8.2 Algunos consejos adicionales:

- **El tono de voz:** a través de la línea telefónica el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje:** prestar atención a la elección de palabras.
- **La vocalización:** pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en la atención presencial.
- **El volumen:** el volumen de la voz debe ser mediano. Si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

## 8.3. Call center

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas, puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

### 8.3.1. Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

### 8.3.2 Contacto inicial

Saludar amablemente, manifestando con la voz la disposición para servir, diciendo:


**“ICBF, Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿En qué le puedo servir?”**

### 8.3.3. Desarrollo del servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar (sin interrumpir), a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 24 de 34

8.3.4. Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

8.3.5. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:


- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

8.3.6. Finalización del servicio:

- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información.
- Lea al ciudadano el contenido de la petición tal cual quedó en la herramienta tecnológica, haga énfasis en la dirección o datos de ubicación para verificar que toda la información esté acorde con lo indicado por el ciudadano.
- Si él está de acuerdo con lo registrado, oriéntelo sobre el direccionamiento que se le dará a la solicitud, los términos que tiene la Entidad para dar la respuesta y el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
- Informe al ciudadano el número de registro SIM con el que se identificó la petición, con el fin de que pueda hacerle seguimiento.
- Con cordialidad despídase amablemente, llamándolo por su nombre, indagando si la información suministrada responde a su necesidad y si puede colaborarle en algo más.
- Finalmente recuérdale los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con el ICBF.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- No olvide direccionar la petición inmediatamente por la herramienta tecnológica, antes de hacer pasar al siguiente ciudadano, pues la excelente atención que acaba de brindar, sin el oportuno y respectivo direccionamiento a la persona competente de atenderla y contestarla de fondo, perdería todo su fundamento.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información o información errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 25 de 34

#### 8.4. Atención telefónica en conmutadores y dependencias u oficinas ICBF.

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

##### 8.4.1. Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera, para ello tenga en cuenta:

<b>9</b>	<b>Llamada externa</b>
<b>#10</b>	<b>Programar desvío de todas las llamadas.</b>
<b>#11</b>	<b>Cancelar desvío de todas las llamadas.</b>
<b>#20</b>	<b>Captura de llamada por grupo de captura.</b>
<b>#21</b>	<b>Captura de llamada por extensión.</b>
<b>#55</b>	<b>Retornar última llamada.</b>

- Tener a mano el listado de las extensiones a las que posiblemente se deba transferir una llamada.

##### 8.4.2. Contacto inicial

Saludar amablemente, manifestando con la voz la disposición para servir, diciendo:

##### En Centro Zonal:

**“ICBF, Centro Zonal XXXXXXX, buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre)  
¿En qué le puedo servir?”**

##### En Sede de la Dirección General y Regional:


**Área de donde se responde, buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre)  
¿En qué le puedo servir?”**

##### 8.4.3. Desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano o compañero de trabajo, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- Si se puede resolver la solicitud, brinde la información completa y cerciórese de que al ciudadano o compañero de trabajo que llamó le quedó clara y llenó sus expectativas.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 26 de 34

- En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquelo el área con la cual está contactado y que le transferirá la llamada al área encargada o suminístrele el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirle la llamada a otra dependencia, pídale al ciudadano o compañero de trabajo que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el colaborador competente. Marque la extensión, espere a que contesten e informe a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre del ciudadano o compañero de trabajo) que necesita... (resumen del asunto), y luego sí transfiera la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que, en efecto, alguien va a atender al ciudadano o compañero de trabajo. No hay nada más molesto para quien se comunica que cuando se transfiere su llamada a otra extensión nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retome la llamada del ciudadano, tome los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y dígame que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### 8.4.4. Finalización del servicio

- Si se tomó un mensaje para otro colaborador, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
- Despedirse amablemente.

### **8.5 POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD**

Teniendo en cuenta que la misión del ICBF es trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas y su visión consiste en cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa; el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras ICBF, es responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su objeto y funciones legales.


Por todo lo anterior, y ante la necesidad de asegurar una adecuada y eficiente gestión institucional, en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, el ICBF se permite establecer una política de tratamiento de datos personales, buscando garantizar la protección de los derechos fundamentales en su tratamiento, especialmente de los niños, niñas y adolescentes como principales beneficiarios de los programas de atención.

\*\*Para ello y con el fin de que el ciudadano comprenda la importancia que reviste conocer y entender el tratamiento que ICBF le da a sus datos personales, fue diseñado el siguiente guión que debe ser utilizado e informado al ciudadano:

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 27 de 34

**Guión Telefónico:**

Señor usuario, recuerde que la recolección y tratamiento de los datos personales por parte del El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras – ICBF- tiene como finalidad, entre otras, la medición de calidad e impacto de los servicios en la población objeto de atención; y la captura y actualización de los datos de los niños, niñas, adolescentes y familias, atendidas en las modalidades de atención y demás información recolectada en cumplimiento de la misión institucional.

Para mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestra página web: <http://www.icbf.gov.co>.



**9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL**


Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, video chat, correo electrónico y redes sociales (Facebook y Twitter). Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

**9.1. Recomendaciones generales**

- El colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a ella.
- 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.
- Es importante seguir el protocolo establecido por el ICBF con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesaria la manipulación o conservación de una copia en papel.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 28 de 34

## 9.2. Correo electrónico

### 9.2.1. Acciones de anticipación

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete al ICBF, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF que sean peticiones relacionadas con atención al ciudadano, así como las recibidas a través de Facebook y Twitter, deberán ser remitidas al correo electrónico de [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) para que sean registradas en la herramienta tecnológica y así, continuar el trámite correspondiente según el tipo de petición.
- Adicional a esto, los servidores públicos o colaboradores que laboren en la Sede de la Dirección General y que reciban peticiones relacionadas con atención al ciudadano en su correo, deberán informarle al ciudadano que su solicitud fue direccionada al responsable de atención al ciudadano para el trámite respectivo.
- De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad competente.
- En caso de que usted no labore en el área de Servicios y Atención deberá realizar el siguiente procedimiento, de acuerdo con el nivel en el que usted se ubique:


<b>SEDE NACIONAL</b>	Enviar las peticiones al correo <a href="mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co">atencionalciudadano@icbf.gov.co</a> .
<b>REGIONAL</b>	Enviar el correo a la persona Responsable de la Oficina de Servicios y Atención, para el ingreso y trámite correspondiente en la herramienta tecnológica.
<b>CENTRO ZONAL</b>	Enviar el correo a la persona que cumple funciones de Servicios y Atención, para el ingreso y trámite correspondiente en la herramienta tecnológica.

### 9.2.2. Desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”. Si se trata de una petición ya identificada en el Sistema de Información Misional, cite el número de registro SIM.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 29 de 34


- 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.
- Al responder un mensaje se debe 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.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- 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 escribir líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano o compañero de trabajo de forma clara y precisa.
- 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.

### 9.2.3 Finalización del servicio

- El colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano o compañero de trabajo lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma establecidas por el ICBF.
- 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.
- Cuando se trate de una comunicación dirigida a un ciudadano, no olvide citar el número de registro SIM con el que se identificó la petición original, con el fin de que el ciudadano pueda hacerle seguimiento.
- En ese mismo contexto, haga mención de los canales de atención con los cuales cuenta el ciudadano para estar en contacto con el ICBF, en caso de requerirlo en el futuro.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
		Versión 1	Página 30 de 34

### 9.3 POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

Teniendo en cuenta que la misión del ICBF es trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas y su visión consiste en cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa; el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras ICBF, es responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su objeto y funciones legales.

Por todo lo anterior y ante la necesidad de asegurar una adecuada y eficiente gestión institucional, en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, el ICBF se permite establecer una política de tratamiento de datos personales, buscando garantizar la protección de los derechos fundamentales en su tratamiento, especialmente de los niños, niñas y adolescentes como principales beneficiarios de los programas de atención.


\*\*Para ello y con el fin de que el ciudadano comprenda la importancia que reviste conocer y entender el tratamiento que ICBF le da a sus datos personales, fue diseñado el siguiente guión que debe ser utilizado e informado al ciudadano:

#### **Guión Virtual – Formulario WEB de PQRDS:**

**Señor usuario, recuerde que la recolección y tratamiento de los datos personales por parte del El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras – ICBF- tiene como finalidad, entre otras, la medición de calidad e impacto de los servicios en la población objeto de atención; y la captura y actualización de los datos de los niños, niñas, adolescentes y familias, atendidas en las modalidades de atención y demás información recolectada en cumplimiento de la misión institucional.**

Para mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en el siguiente enlace:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/Tratamiento%20de%20datos/Tratamiento%20de%20datos.pdf>

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 31 de 34

## 10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones físicas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.



### 10.1. Correspondencia

#### Desarrollo del servicio en las oficinas de correspondencia


- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, en caso de que los anexos no correspondan con lo que anuncia el documento físico se deberá informar al ciudadano la inconsistencia para que la subsane y se pueda recibir dicha correspondencia.
- 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.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Remitir la solicitud ciudadana al área de Servicios y Atención desde el nivel del ICBF que se recibe la petición para su registro en SIM y direccionamiento al área competente de dar respuesta de fondo.

### 10.2. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad del formato para escribir (Formato Buzón de Sugerencias).
- En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5, acápite 5.1.1.2 canal Escrito, buzón, de la Resolución 3962 de mayo 6 de 2016, los días viernes en horario de la mañana por parte del enlace responsable de servicios y atención en cada uno de los niveles, en presencia de otro servidor público o colaborador del ICBF se llevará a cabo la apertura del buzón de manera semanal.
- Levantar un acta mediante el formato determinado para ello (F2.PR4.MPA5.P2 Formato Acta de Apertura Buzón) en donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo y los asuntos planteados en cada una de ellas, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición.
- Determinar a qué corresponde cada escrito encontrado al interior del Buzón (Queja, Reclamo, Sugerencia).

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 32 de 34

- Registrar las peticiones encontradas en el buzón en el Módulo de Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional (SIM) de la Entidad.

## 11. FACTORES A TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN

**11.1 Escuchar la voz de los niños:** Es hacerlos partícipes en la gestión que se adelante respecto a ellos, preguntándoles antes de tomar una decisión, satisfaciendo así las necesidades de nuestros ciudadanos niños, niñas y adolescentes.

**11.2 Colocarnos en los zapatos del otro:** Crear consciencia en cada uno de los colaboradores del ICBF de las necesidades y problemáticas de los usuarios y la importancia que tiene la solución que le brindemos frente a su vida personal, emocional y familiar.

**11.3 Con la satisfacción del deber cumplido:** Que no quede duda de la pertinencia de las decisiones que se tomen en el ejercicio de nuestro trabajo, primando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

**11.4 De conformidad con la Ley:** Todas nuestras actuaciones deben enmarcarse en cuanto a gestión, oportunidad, celeridad y decisión por lo establecido en la Ley.

**11.5 Haciendo las cosas bien desde el principio:** Desde el primer momento de verdad, frente a la atención al ciudadano, se deben seguir las etapas del proceso, cumpliendo los requisitos de ley.

**11.6 Utilizando un lenguaje claro y sencillo:** Lograr una comunicación en la cual nuestro receptor entienda de manera sencilla, exacta, concreta y clara la información que le queremos entregar para que sea correctamente orientado.

**11.7 En el menor tiempo posible:** Atendiéndole ágil y oportunamente.


**11.8 Con respeto y amabilidad:** Una atención en la cual se percibe que de manera sincera el colaborador da la importancia que merece a cada persona que acude al ICBF en busca de una ayuda o respuesta a una necesidad.



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	PT1.RC	07/09/2016
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión 1	Página 33 de 34

## “SERVICIO SOMOS TODOS”

### 12. ANEXOS:

N/A

### 13. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
30/06/2015	PT1.MPA5 Versión 2.0	<p>Se agregan 3 definiciones (Centro de Relevo, SIEL y momento de verdad)</p> <p>Introducción. Se agrega Marco Normativo para el presente Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano</p> <p>Se adiciona información en los atributos del buen servicio</p> <p>Se modifica el contenido de los ítems 6.2.1 Consejos de presentación personal para los colaboradores y se agrega ítem 6.2.2 denominado Uso del carné para todos los colaboradores independiente de su tipo de vinculación a través de ICBF.</p> <p>Se modifica el contenido de los apartados 6.3 Atención a personas alteradas, 6.3.1 Lenguaje (comunicación verbal y no verbal), 6.5 Atención de quejas y reclamos.</p> <p>Se agrega el contacto a través del Centro de Relevo</p> <p>Saludo. Se cambia la palabra colaborar por la palabra servir (ello a nivel de todo el documento).</p> <p>Política de tratamiento de datos personales y aviso de privacidad. De acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes sobre protección de datos personales en cada uno de los capítulos (cada canal de interacción) se incluye la Política en mención.</p> <p>Contacto inicial. Se agrega saludo telefónico en Centro Zonal, saludo telefónico en Regional y saludo telefónico en Sede de la Dirección General.</p> <p>Se modifica remisión al correo electrónico <a href="mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co">atencionalciudadano@icbf.gov.co</a></p> <p>Se agrega información al ciudadano cuando se remite comunicación a <a href="mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co">atencionalciudadano@icbf.gov.co</a> solo para la Sede de la Dirección General.</p> <p>Desarrollo del servicio en las oficinas de servicios y atención. Se elimina este ítem debido a que el mismo se encuentra registrado en la Resolución 3962 de mayo 6 de 2016. Ello por solicitud del Grupo Gestión de Canales Centro de Contacto perteneciente a la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Se modifica la Resolución 6707 de 2012 por la Resolución 3962 de mayo 6 de 2016. También, se agregan indicaciones para abrir el Buzón de Sugerencias de acuerdo con la Resolución 3962 de mayo 6 de 2016.</p> <p>Factores a tener en cuenta al momento de la atención. Se modifica la información de los dos últimos factores presentados.</p>

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

**PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

PT1.RC

07/09/2016

Versión 1

Página 34 de 34

PÚBLICA

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.