



**MANUAL DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Conceptos clave
3. Entorno normativo sobre la participación y el servicio al ciudadano
4. Participación ciudadana
  - 4.1 Canales y mecanismos de participación ciudadana
5. Servicio al ciudadano
  - 5.1 Atributos del servicio al ciudadano
  - 5.2 Servicio de calidad
  - 5.3 Caracterización de la ciudadanía
  - 5.4 Portafolio de servicios ofrecidos por Artesanías de Colombia
6. Protocolos de cultura del servicio y atención al ciudadano
  - 6.1 Objetivo de los protocolos de atención al ciudadano
  - 6.2 Alcance
  - 6.3 Condiciones generales
  - 6.4 Protocolos
    - 6.4.1 Protocolo de atención presencial
    - 6.4.2 Protocolo de atención telefónica
    - 6.4.3 Protocolo de atención virtual
    - 6.4.4 Protocolo de atención por correspondencia
    - 6.4.5 Protocolo de buzón de sugerencias
    - 6.4.6 Protocolo de atención preferencial (Manual de Servicio y Atención Incluyente)
7. Control de cambios

## 1. INTRODUCCIÓN

Generar confianza a los clientes y ciudadanos es una de las actividades que se enmarca dentro de las políticas de buen gobierno dirigidas tanto a empresas como a servidores públicos. Dicha confianza se logra a partir de la interiorización y apropiación de mecanismos que propicien una adecuada atención, con el fin de mejorar la interacción entre la entidad y los ciudadanos.

Este ha sido uno de los compromisos que Artesanías de Colombia, AdC, ha asumido desde su creación; el lograr que día a día la percepción de sus clientes, beneficiarios, otros grupos de interés y ciudadanía en general, sea cada día mayor y esté basada en la buena atención que reciban así como en la respuesta eficaz a cualquiera de sus necesidades, expectativas y/o requerimientos.

En este orden de ideas, la entidad ha formulado en el marco de su plan estratégico 2015 – 2018, el objetivo de: “Mejorar continuamente las prácticas de buen gobierno corporativo para aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad de la entidad.” Asociado a esto, y para lograr dicho objetivo, se ha establecido como acción puntual: “Mejorar los mecanismos de Transparencia, participación y servicio al ciudadano”; bajo la cual, el fortalecimiento de los canales de comunicación y la efectividad en el relacionamiento con el ciudadano, es un fundamento clave para el cumplimiento de la estrategia institucional.

Es por esto que el Manual de Atención al ciudadano de Artesanías de Colombia es una herramienta ilustrativa que permite definir, estandarizar y apropiar pautas específicas, sobre la forma adecuada de acercarnos al ciudadano. Este manual incluye los lineamientos para lograr el ideal del servicio, los atributos del buen servicio, las políticas de operación y los protocolos a implementar de acuerdo a los canales de atención; todo lo anterior como una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos para facilitar la prestación de servicios a cargo de la entidad, y propender así, no solo por la atención adecuada sino también por la participación ciudadana.

Lo anterior se enmarca en las directrices emitidas por el [Programa Nacional de Servicio al Ciudadano](#), el cual parte de la concepción constitucional de que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del estado. Art 2 CP de 1991.

## 2. CONCEPTOS CLAVE

**SERVICIO:** es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona natural o jurídica para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio<sup>1</sup>.

**CIUDADANO:** el concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro estado social de derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y a relaciones comerciales. Al respecto se cuenta con la siguiente expresión contenida en la NTCGP 1000, en el capítulo de términos y definiciones:

7.10 Ciudadano: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Nota 1. Para efectos de esta norma y de conformidad con la ley 872 de 2.003, el termino ciudadano incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

Nota 2. El ciudadano puede ser interno o externo a la entidad<sup>2</sup>.

**MOMENTOS DE VERDAD:** interacción entre el ciudadano/cliente y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa sobre la calidad del mismo. Los momentos de verdad son la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad. Para ello es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada uno de los canales de comunicación institucional.

**CICLO DE SERVICIO:** el ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al acceder a un servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad y su propósito es la mejora continua. Empieza en el primer contacto entre el ciudadano/cliente y AdC; y termina cuando el servicio está completo. En la construcción de ciclos de servicio, es indispensable definir de manera secuencial los procedimientos que se siguen en el momento de la prestación del servicio o entrega de información, con sus puntos de control.

<sup>1</sup> Fuente: Guía de Servicio al Ciudadano - ESAP

<sup>2</sup> Fuente: Guía de Servicio al Ciudadano - ESAP

La calidad de los momentos de verdad se mide a través de las encuestas de satisfacción, y a partir de los resultados de estas encuestas, la entidad adopta acciones de mejora correspondientes.

**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

- **Presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de AdC.
- **Correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la AdC. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano por medio de la 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, el conmutador y la línea de celular.
- **Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**DISCAPACIDAD:** abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar o acceder a los servicios de una entidad. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales ([Organización Mundial de la Salud](#)).

**PROTOCOLOS DE SERVICIO:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de la entidad frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**REDES SOCIALES:** son las aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**PQRDS:** en Artesanías de Colombia, el proceso responsable de la gestión de quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición, es el de Gestión Administrativa y Financiera, el cual basa su gestión atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; y el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto a su tipología y tiempos de respuesta.

Al respecto, se presentan las siguientes definiciones\*:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13). Son peticiones, las solicitudes, los requerimientos, la petición de certificación, la solicitud de fotocopias de documentos o de documentos; peticiones de informes provengan o no de otras entidades oficiales; y solicitudes de una entidad pública para obtener información requerida en un procedimiento.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, por parte de uno o varios servidores públicos, en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

\* Definiciones tomadas del documento:

[Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.](#)

Secretaría de Transparencia – Presidencia de la República de Colombia.

### **3. ENTORNO NORMATIVO SOBRE LA PARTICIPACIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO**

A continuación se presenta de manera general el marco normativo aplicable al servicio al ciudadano:

- [Disposiciones constitucionales.](#)
- Modelo Estándar de Control Interno – MECI. [Decreto 943 de 21 de mayo de 2014.](#)
- Plan de Desarrollo Administrativo. [Ley 489 de 1998.](#)
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000. [Ley 872 de 2003.](#)
- Estatuto Anticorrupción. [Ley 1474 de 2011.](#)
- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. [Ley 1712 de 2014.](#)
- [Programa Nacional de Servicio al Ciudadano](#) (PNSC).
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano. [CONPES 3649 de 2010.](#)
- [Plan Nacional de Desarrollo 2015 -2018.](#)

## 4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un derecho constitucional que les permite a los usuarios de nuestros servicios (Clientes y beneficiarios) así como a la ciudadanía en general, participar activamente en la toma de decisiones y en la generación de iniciativas que afecten de manera positiva su entorno económico, político, administrativo y cultural. Es a su vez un instrumento de política pública para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía.

El propósito de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana es garantizar que los ciudadanos y los clientes, reciban atención a sus requerimientos con oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad; así mismo la participación ciudadana, se convierte en uno de los elementos más importantes para el sistema de gestión de Calidad, ya que es establecida como uno de los medios eficaces para la comunicación con los clientes y beneficiarios. (Normas NTCGP 1000:2009/ ISO 9001:2008 – Numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente)

### 4.1 Canales y mecanismos de participación ciudadana

Dentro de los mecanismos empleados por Artesanías de Colombia para que la ciudadanía en general conozca los programas, proyectos y demás actividades que se desarrollan, se encuentra:

- Portal web de la entidad: [www.artesantiasdecolombia.com.co](http://www.artesantiasdecolombia.com.co)

Así mismo, ha dispuesto de canales de comunicación que permiten garantizar la atención a la ciudadanía en general y conocer sobre los servicios, programas, proyectos y demás actividades que se desarrollan como parte del ser misional de la empresa, estos canales son:

- **Presencial.** Cra 2 No. 18A-58, Barrio Las Aguas, Bogotá, Colombia.  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, jornada continua.
- **Conmutador telefónico:** (57 1) 555 0325 – 286 1766.  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Línea gratuita de atención:** 01 8000 913082

- **Celular:** (57) 313 239 0548
  
- **Virtual.** Mediante el portal web, [artesaniasdecolombia.com.co](http://artesaniasdecolombia.com.co) en los enlaces contáctenos; peticiones quejas o reclamos; y foro.  
Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 p.m y 2:00 pm a 5:00 p.m.
  
- **Redes sociales:** [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [YouTube](#), [Pinterest](#).

Así mismo se ha implementado el procedimiento de quejas, reclamos y derechos de petición, PRIGAF036, el cual establece las actividades y responsabilidades para atender y dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de sus etapas como son la recepción, radicación, tratamiento, seguimiento y cierre, de manera oportuna y con información de calidad. Por medio del formato “Quejas, reclamos y derechos de petición” FORGAF012, la ciudadanía puede registrar sus PQRD.

Es de aclarar que desde el año 2014, por medio de la Ley 1712, se ha establecido el acceso a la información pública como un derecho de todos los ciudadanos, lo cual da alcance a las políticas de transparencia del Gobierno Nacional. Artesanías de Colombia, en cumplimiento a la misma, ha establecido y publicado los inventarios de información, la clasificación de la misma y ha publicado la información establecida en la norma, de manera proactiva.

Por los canales y mecanismos antes mencionados, cualquier ciudadano podrá solicitar información de la empresa, además de encontrarla actualizada en el portal web de la entidad, según los lineamientos GEL.

La entidad, articulado a su planeación institucional, ha desarrollado la Estrategia de Participación Ciudadana, la cual permite establecer mecanismos y fortalecer actividades que permitan conocer de primera mano, las necesidades, opiniones, aportes y recomendaciones de los grupos de interés de Artesanías de Colombia, frente a la formulación y a la ejecución de proyectos liderados por la entidad en pro de fortalecer la actividad artesanal; anualmente se formula el Plan de Acción en el marco de la estrategia definida.

## 5. SERVICIO AL CIUDADANO

Es una filosofía de vida que nos impulsa como personas o entidades a ayudar a los demás, es una vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes. En la administración pública, entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. En Artesanías de Colombia, el servicio al ciudadano, está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley, frente al deber misional de nuestra empresa.

### 5.1 Atributos del servicio al ciudadano

De acuerdo con los parámetros definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, un servicio de calidad debe contener cinco (5) características o atributos que deben ser parte nuestro quehacer diario: Eficiencia, Oportunidad, Transparencia, Probidad y Calidez.

- **Eficiencia:** la entidad provee servicios excelentes, maximizando recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- **Oportunidad:** la entidad provee sus servicios de manera ágil, pero sobre todo, en el momento que lo requiere el ciudadano-cliente.
- **Transparencia:** la entidad entrega de manera clara y precisa a nuestros ciudadanos-clientes información de su interés y utilidad y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la rendición de cuentas de acciones y decisiones tomadas por la entidad. En este sentido se generan espacios y procesos para que sus necesidades y preferencias orienten la formulación, ejecución y evaluación de las políticas de la entidad.
- **Probidad:** los funcionarios de la entidad actúan con integridad y honradez, respondiendo al decálogo de valores incluido en nuestro código de ética y de buen gobierno, los cuales señalan expresamente la voluntad y disposición de nuestra entidad para el reconocimiento de normas, valores y principios éticos.
- **Calidez:** los funcionarios son empáticos frente a la necesidad e interés del ciudadano-cliente de la entidad y les sirven con convicción con respeto y voluntad.

## 5.2 Servicio de calidad

La dedicación y el compromiso con los ciudadanos, como razón de ser de la gestión pública, nos exige que como funcionarios atendamos con excelencia a nuestros clientes / ciudadanos. Para esto se hace necesario que desarrollemos las siguientes competencias:

- *Amabilidad y cortesía*
- *Sensibilidad*
- *Comprensión*
- *Tolerancia y paciencia*
- *Dinamismo*
- *Razonamiento, persuasión*
- *Capacidad para escuchar*
- *Capacidad para asesorar y orientar*
- *Autocontrol*
- *Creatividad*
- *Reconocer los errores y ofrecer disculpas*

Estas competencias se ejercitan con la prestación de un servicio enmarcado dentro de los seis atributos del buen servicio al ciudadano y con el conocimiento de la caracterización de nuestra población objetivo y las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general.

## 5.3 Caracterización de la ciudadanía

Debemos reconocer a nuestros clientes/beneficiarios con el fin de darle la atención de manera adecuada y que satisfaga sus necesidades, así mismo debemos estar dispuestos a dar atención a cualquier ciudadano que lo requiera; para lo anterior se debe cumplir con las siguientes premisas.

- *Trato amable y respetuoso.*
- *Atender con calidez y agilidad.*
- *Comprender su situación.*
- *Orientar con precisión.*
- *Ofrecer alternativas de solución.*
- *Establecer sus necesidades.*
- *Conocer su inconformidad con el servicio.*

Lo anterior sólo es posible aplicando los principios básicos que regulan, en general, la atención al ciudadano:

- *Comprensión de sus necesidades.*
- *Eficiencia en la realización del trabajo.*
- *Confiabilidad en las respuestas y compromisos.*
- *Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.*
- *Respuestas claras y oportunas a sus preguntas y solicitudes.*
- *Atención efectiva a las quejas y reclamos.*
- *Disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.*
- *Seguimiento al desarrollo de sus solicitudes*
- *Sinceridad y precisión cuando se informa sobre el estado real de una petición.*
- *Orden, respeto y amabilidad en nuestro canal de atención presencial.*
- *Buena presentación personal de quien los atiende.*

#### **5.4 Portafolio de servicios ofrecidos por Artesanías de Colombia**

Artesanías de Colombia brinda seis servicios, articulados a sus ejes estratégicos, cuya caracterización puede ser consultada a través del portal web:

<http://www.artesantiasdecolombia.com.co/>

Los servicios son:

- **Asesoría y Asistencia Técnica**
- **Diseño e Innovación de Producto**
- **Formación Técnico Laboral en Joyería**
- **Promoción**
- **Generación de Oportunidades Comerciales**
- **Información**

## 6. PROTOCOLOS DE CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.1 Objetivo de los Protocolos de atención al Ciudadano

Estandarizar la forma de atender al ciudadano mediante los canales dispuestos por Artesanías de Colombia, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción de los usuarios y la cultura del servicio en la entidad.

### 6.2 Alcance

Los protocolos de atención al ciudadano descritos a continuación, aplican a los servidores públicos que, por razón de sus funciones, tienen contacto directo y/o permanente con los ciudadanos.

El alcance de estos protocolos abarca los canales presenciales, telefónico, de correspondencia y virtual, y establece pautas para unificar la manera de responder las solicitudes de información a la ciudadanía en general de forma ordenada, respetuosa y amable.

### 6.3 Condiciones Generales

- Todos los funcionarios de Artesanías de Colombia deben actualizarse permanentemente en los temas y actividades que adelante la entidad, e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada tema. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos y canales de atención al ciudadano como: portal web, líneas telefónicas, procedimiento de quejas, reclamos y derechos de petición.
- Los protocolos de atención al ciudadano deben ser utilizados y aplicados por los funcionarios de la entidad, así como por todo contratista que tenga contacto directo con la ciudadanía y por los guardas de seguridad que presenten sus servicios en las instalaciones de la entidad.
- Los funcionarios que atienden público, antes del inicio de la jornada laboral deberán realizar alistamiento de los equipos necesarios, probar su funcionalidad y enterarse de la información que se haya generado en Artesanías de Colombia (portal web, correos institucionales e intranet).
- La información generada por el Estado es pública. Por tanto, se debe suministrar toda la información solicitada a los usuarios que la requieran.
- A la ciudadanía se le debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiadas, empleando términos de respeto como: Señor y Señora.

- Utilizar términos de cortesía como: “Con mucho gusto”, “Gracias por su espera”, “¿Cómo le puedo ayudar?”, “Gracias por su llamada”, “Estamos para servirle”.
- Nunca discutir con un ciudadano ni permitir que su manera de comunicarse, haga variar nuestra actitud de servicio.
- Controlar el lenguaje no verbal y las actitudes que puedan incomodar al ciudadano.
- Brindar atención efectiva a sus quejas, denuncias y reclamos.
- Evitar el uso de términos muy técnicos que podrían generar molestia o desinterés.
- Mantener la serenidad, no perder la calma o el control ante una situación difícil o agresiva frente a la ciudadanía

## 6.4 Protocolos<sup>3</sup>

### 6.4.1 Protocolo de atención presencial

Este es un canal en el que la ciudadanía y los servidores interactúan en persona, con el fin de realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

#### Recomendaciones generales:

• Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario 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 carnet siempre debe estar visible.

• Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente a la ciudadanía; o hablar por celular con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indispone al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

• La expresividad en el rostro: el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir: educado y cortés.

---

<sup>3</sup> Referencia documental. Protocolos de servicio al ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. 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, razón por la cual es uno de los aspectos a tener en cuenta para brindar un trato agradable.
- 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 de la sede, conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, etc.. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- Consejos adicionales: hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca. Saludar de inmediato y de manera amable, sin esperar a que sea el ciudadano, quien salude primero. Y ofrecer completa y exclusiva atención, durante el tiempo de la consulta.

### ***Acciones de anticipación***

- ✓ Guardias de seguridad: Se recomienda a los guardias de seguridad: (1) Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso. (2) Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza. (3) Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”. Si el ciudadano trae consigo equipos tecnológicos, los guardias de seguridad le deben informar de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de registrarlos, para garantizar la seguridad de los mismos.
- ✓ Recepción: A la persona responsable de la atención en la recepción le corresponde: (1) Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”. (2) Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de Artesanías de Colombia que contengan los requisitos para los servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En el desarrollo del servicio: quienes estén en contacto con la ciudadanía, deberán (1) dedicarse en forma exclusiva a la atención y escuchar con atención. (2) verificar si la solicitud que está siendo remitida es la correcta, con frases como: “Entiendo que usted requiere...”. (3) responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

- ✓ Retiro del puesto de trabajo: si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para: (1) explicarle porqué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. (2) pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. (3) al regresar, decirle: “Gracias por esperar”

#### 6.4.2 Protocolo de atención telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores, la línea celular y la línea gratuita.

##### **Recomendaciones generales:**

- 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.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Conocer el portafolio de servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer del listado de almacenes y Laboratorios de Diseño e Innovación creados.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

##### **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. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha, que lo están atendiendo sin la intención de colaborar. 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 las palabras

- La vocalización: pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” 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 persona.
- 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.

### **Atención telefónica en conmutador y oficinas.**

Se entiende por conmutador, el equipo que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos en la entidad

#### ***Acciones de anticipación***

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano, el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

#### ***En el contacto inicial***

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia y del (la) funcionario (a) y enseguida, ofrecer ayuda con frases como: “¿en qué le puedo ayudar?”

#### ***En el desarrollo del servicio***

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra oficina, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora

(nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

Bajo ninguna circunstancia, se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario, que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### ***En la finalización del servicio***

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

#### **6.4.3 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, correo electrónico y redes sociales. 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.

#### ***Recomendación general:***

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

#### **Correo electrónico**

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

- Seguir los lineamientos de imagen corporativa establecidos por AdC con relación al uso de plantillas en correos electrónicos.

### ***Acciones de anticipación***

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de AdC
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### ***En el desarrollo del servicio***

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente, la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- 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 use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

### ***En la finalización del servicio***

- El funcionario debe asegurarse que su firma corresponda a la plantilla institucional y su cargo obedezca al definido en el manual de funciones y competencias vigente en la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en el botón “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad, en quien recibe el correo electrónico.

## **Chat**

### ***Acciones de anticipación***

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a Internet).

### ***En el contacto inicial***

- Empezar el servicio al ciudadano, de acuerdo a los horarios establecidos, evitando demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

### ***En el desarrollo del servicio***

- Siempre usar el nombre o apellido del ciudadano
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.

De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”

- Verificar si se ha entendido correctamente la solicitud del ciudadano, poniéndola en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta la versión.

- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello, se puede utilizar la frase: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Después de tener la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Cuidar la ortografía
  - Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.  
Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito. No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  - Dividir las respuestas largas en bloques. No dejar que transcurra mucho tiempo sin escribirle al ciudadano, para que éste no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

### ***En la finalización del servicio***

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, y antes de despedirse, validar con el ciudadano si tiene alguna otra inquietud y agradecer el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

### **Redes Sociales**

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención.

A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, estos sólo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea. El Sistema de Información para la Artesanía es el área encargada de realizar el monitoreo de las redes, los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras).

### ***Acciones de anticipación***

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.
- El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.

### ***En el contacto inicial***

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

### ***En el desarrollo del servicio***

- Se puede sugerir consultar otros canales como el portal web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

## **6.4.4 Protocolo de atención por correspondencia**

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

### ***Acciones de anticipación***

- Tener a mano y en funcionamiento, los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

### ***En el contacto inicial***

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión del rostro, la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

### ***En el desarrollo del servicio***

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Registrar en el sistema de gestión documental Total Quality Management (TQM) fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

### ***En la finalización del servicio***

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

#### **6.4.5 Buzón de sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de bolígrafos y formatos, validando su versión, para el registro de PQRSD
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación, en los tiempos que han sido establecidos.

#### **6.4.6 Protocolo de atención preferencial (Manual de Servicio y Atención Incluyente)**

Es aquella que se da, de manera presencial y 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.

#### **Adultos mayores y mujeres embarazadas:**

- Una vez entran a la recepción, el funcionario debe orientarlos para que tomen asiento mientras esperan.
- La atención, dentro de este grupo de personas, debe realizarse de manera prioritaria.

#### **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.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'niñito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### **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 funcionario:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el ciudadano.

#### **Grupos étnicos minoritarios:**

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, si no es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o servicio al que desea acceder.

### Personas en condición de discapacidad:

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, lo que permitirá brindar una atención especial, sus denominaciones correctas son:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplastia
Ciego	Persona ciega
Semividente	Persona con baja visión
Sordo Mudo Sordomundo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	*Persona hipoacúsica. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación de los sonidos. *Persona con limitación auditiva
Inválido - Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

### **Recomendaciones generales**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- 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.

### **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección. La puntualidad es muy importante.
- 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”.
- Indicarle el uso de la señalización en lenguaje braille o de los habladores, en este lenguaje, en el caso de los almacenes
- 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 se entrega dinero indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- 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.

### **Atención a personas con sordoceguera:**

- 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 sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **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.

### **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.

### **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 los sentimientos expresados por la persona.

### Atención a personas de talla baja:

- Buscar la forma de que el ciudadano 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.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado	Pasa a versión	Fecha de vigencia
1	11/05/2004	Se actualiza la normatividad vigente para la entidad.	2	13/11/2008
2	13/11/2008	Se rediseña todo el contenido del manual, incorporando todos los lineamientos en cuanto al servicio al ciudadano, como son generalidades, atributos y entorno normativo. Se actualiza el portafolio de servicios de la entidad y se actualizan los componentes de información a la ciudadanía.	3	15/06/2012
3	15/06/2012	Se actualiza el nombre y la descripción del servicio "Centros de Desarrollo Artesanal" por "Laboratorios de Artesanías de Colombia" y se incluye la información del laboratorio del Caribe.	4	08/02/2013
4	08/02/2013	Se actualiza el portafolio de servicios de la Entidad, pasando de 11 a 6.	5	05/12/2013
5	05/12/2013	Se actualiza el código del manual pasando de MANDYP02, por MANDPC02, por cambio del nombre del proceso. Se incluyen los protocolos de atención al ciudadano. (Carta de trato digno, objetivo, alcance, condiciones generales, protocolo presencial, protocolo telefónico,	6	29/04/2014

		protocolo virtual y protocolo de atención prioritaria o preferencial).		
6	29/04/2014	Se realiza una actualización integral a la estructura del Manual y su contenido, se ajustan los protocolos de servicios, de forma que mejoren su comprensión y alcance, se elimina la carta de trato digno como parte del documento, y se publica por individualmente elevando su nivel de importancia para la entidad. Se incluye el Manual de servicio y atención Incluyente (Protocolos de atención preferencial)	7	30/08/2016
7	30/08/2016	Se realiza corrección de redacción y estilo; y se propone la tabla de contenido del Manual, con el fin de que su lectura sea mucho más fluida. Se revisan y validan los protocolos conforme el PNSC lo ha dispuesto, se actualiza el portafolio de servicios.	8	24/10/2018