



ESTRATEGIA
INSTITUCIONAL DE
SERVICIO AL CUIDADANO

Documento vigente a partir del: 11/12/2019

VERSIÓN: 0

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CUIDADANO




TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Entorno Normativo Sobre Servicio Al Ciudadano
2. Definiciones
3. Objetivo
4. Alcance
5. Generalidades
 - 5.1 Atributos Del Servicio Al Ciudadano
 - 5.2 Etapas Del Proceso De Servicio Y Atención Al Ciudadano
 - 5.3 Protocolos De Cultura Del Servicio Y Servicio Al Ciudadano
 - 5.3.1 Protocolo De Atención Presencial
 - 5.3.1.1 Atención Presencial A Personas Alteradas
 - 5.3.1.2 Atención Presencial A Extranjeros.
 - 5.3.2 Protocolo De Atención Telefónica
 - 5.3.3 Protocolo De Atención Virtual
 - 5.3.4 Protocolo de atención por correspondencia
 - 5.3.5 Protocolo de atención preferencial
 - 5.3.5.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas
 - 5.3.5.2 Personas en situación de vulnerabilidad
 - 5.3.5.3 Grupos étnicos minoritarios
 - 5.3.5.4 Personas en condición de discapacidad
 - 5.4 Comunicación en lenguaje claro
 - 5.5 Caracterización Ciudadana
6. El servicio en Artesanías de Colombia
 - 6.1 Canales de atención
 - 6.2 Carta de trato digno
 - 6.3 Portafolio De Servicios Ofrecidos Por Artesanías De Colombia
 - 6.4 Ciclo del servicio en ADC
 - 6.4.1 Asesoría y asistencia técnica
 - 6.4.2 Innovación y diseño
 - 6.4.3 Formación técnica laboral por competencias en joyería
 - 6.4.4 Información
 - 6.4.5 Generación de oportunidades comerciales
 - 6.4.6 Promoción

ANEXOS

- Carta De Trato Digno A La Ciudadanía Artesanías De Colombia
- Encuesta De Percepción “Viviendo Nuestros Valores Corporativos”
- Control De Cambios

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

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 entidades 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 ha asumido desde su creación; lograr que día a día la percepción de sus beneficiarios, clientes, partes interesadas y ciudadanía en general, sea cada día mayor y esté basada en la 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 2019 – 2022, el objetivo: “Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).”; y para lograr ese objetivo se ha definido como estrategia: “Fortalecer la dimensión de Gestión con Valores para Resultados (Relación estado 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.

Por esta razón formular una estrategia de servicio al ciudadano se convierte en la forma en que se puede operacionalizar las diferentes acciones encaminadas a mejorar la atención y prestar un servicio con excelencia. Esta estrategia busca convertirse, además, en una herramienta ilustrativa que permite definir, estandarizar y apropiar pautas específicas, sobre la forma adecuada de acercarnos al ciudadano. Esta estrategia 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 permitirá entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las áreas que interactúan directamente con los ciudadanos o quienes atiendan sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre las áreas y compromiso expreso de alta dirección, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de Artesanías de Colombia

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
		VERSIÓN: 0

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.

En Artesanías de Colombia, se contará con un plan de trabajo anual, alineado a la planeación institucional, encaminado a garantizar los lineamientos del MIPG y lo establecido en esta estrategia.

1. ENTORNO NORMATIVO SOBRE 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.

2. DEFINICIONES

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 servicio¹.

Ciudadano: El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro estado social de derecho es

¹ Fuente: Guía de Servicio al Ciudadano - ESAP

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y a relaciones comerciales.

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.

La calidad de los momentos de verdad se mide a través de las encuestas de percepción, y a partir de los resultados de las mismas 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 la entidad.
- **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 entidad. 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 las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos, 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.

PQRSD: 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. OBJETIVO

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que ofrece Artesanías de Colombia a través de los distintos canales. El servicio se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, oportunidad, transparencia, Probidad y calidez. Se adoptan los siguientes lineamientos de servicio al ciudadano y protocolos de servicio, con el propósito además de que sean una herramienta simple para quienes tienen a su cargo la atención al ciudadano para satisfacer sus necesidades, realidades y expectativas

4. ALCANCE

Inicia con el primer contacto que tiene el ciudadano con la entidad y finaliza cuando el ciudadano finaliza la interacción con la entidad.

5. GENERALIDADES

El 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 CUIDADANO



ESTRATEGIA
INSTITUCIONAL DE
SERVICIO AL CIUDADANO

Documento vigente a partir del: 11/12/2019

VERSIÓN: 0


De acuerdo con los parámetros definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) un servicio de calidad se determina por 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 y fortalezcamos 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 atributos del buen servicio al ciudadano que deben ser parte nuestro quehacer diario:

- **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 a los valores incluidos 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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CUIDADANO	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
		VERSIÓN: 0

En el marco del plan institucional de capacitaciones (PIC) se garantiza el desarrollo de competencias, el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir una mejor prestación de servicio dirigida a los ciudadanos.

5.2 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: lineamientos, portafolio de servicios, políticas, manuales etc. Además, tener abierta y cargada la herramienta que se requiera 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.

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

5.3 PROTOCOLOS DE CULTURA DEL SERVICIO Y SERVICIO AL CIUDADANO

Los protocolos estandarizan 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.


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

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

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

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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

5.3.1 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.
- **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-, indisponen 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.
- **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”

5.3.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL 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.
- 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.

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.

5.3.1.2 ATENCIÓN PRESENCIAL 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

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos.

5.3.2 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: Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias. (Guías de lenguaje claro)
- 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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CUIDADANO	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
		VERSIÓN: 0

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.

5.3.3 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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardés, 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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

5.3.4 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.

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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

5.3.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

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. Lo que permite generar una atención preferencial incluyente

5.3.5.1 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.

5.3.5.2 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.

5.3.5.3 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 seguir los siguientes pasos:
1. Validar e identificar a que grupo étnico pertenece
 2. Comunicarse con el programa de apoyo y fortalecimiento a comunidades y grupos étnicos, con el fin de verificar personal capacitado en lenguas nativas para la atención prioritaria.
 3. Si no se cuenta con el personal debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
 4. 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.

5.3.5.4 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 con acondroplastia- Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega
Semividente	Persona con baja visión
Sordo - Mudo - Sordomudo	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 braile 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:

- El funcionario que atienda a la persona con discapacidad auditiva, tendrá que preguntar si la persona está inscrita al centro de relevo, de ser la respuesta positiva facilítele la plataforma para atender el servicio.

Si la respuesta es negativa, el funcionario tendrá que comunicarse al canal vía whatsapp 317 773 50 93 donde serán apoyados usando la lengua de señas colombiana y así solucionar cualquier inquietud que tengan.



- 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

5.4 COMUNICACIÓN EN LEGUAJE CLARO


Con el propósito de garantizar una asertiva comunicación se adoptó el curso virtual y la guía de lenguaje claro para servidores públicos emitidas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), esto permite que los ejercicios de derechos de los ciudadanos sean efectivos aumentando el vínculo de confianza entre los ciudadanos y Artesanías de Colombia. A continuación, se presenta los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro.

1. Póngase en los zapatos de los ciudadanos
2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir
3. Organice el texto por pasos
4. Las frases deben ser cortas
5. Usar un lenguaje cercano
6. Evite los legalismos
7. Evite la solemnidad
8. No abuse de las siglas
9. Piense en imágenes
10. Revíselo, revíselo

5.5 CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Para un adecuado diseño e implementación de estrategias dirigidas al bienestar del ciudadano parte de reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de Artesanías de Colombia y la satisfacción de derechos ciudadanos; para lo anterior la entidad ha establecido unos mecanismos para identificar dichas necesidades con el sistema de información estadística de artesanos, la encuesta de satisfacción y la encuesta de percepción de los valores corporativos (Ver anexo 1). El funcionario debe cumplir con las siguientes premisas.

- Trato amable y respetuoso.
- Atender con calidez y agilidad.
- Comprender su situación.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CUIDADANO	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
		VERSIÓN: 0

- 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, el servicio 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.

6. EL SERVICIO AL CUIDADANO EN ARTESANIAS DE COLOMBIA

6.1 CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Artesanías de Colombia se compromete a vigilar y asegurar que el trato digno (ver anexo 2) a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

- **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 – línea de denuncias:** (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 en los enlaces contáctenos; peticiones quejas o reclamos; y foro. Horario de

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

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 antes mencionado, cualquier ciudadano podrá solicitar información de la empresa, además de encontrarla actualizada en el portal web de la entidad, según los lineamientos GEL.

6.2 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
- Innovación y Diseño
- Formación Técnico Laboral por Competencias en Joyería
- Generación de Oportunidades Comerciales
- Promoción
- Información

6.3 CICLO DEL SERVICIO EN ARTESANIAS DE COLOMBIA

Promoción

Promovemos y divulgamos la actividad artesanal en diferentes espacios de exhibición

Generación de Oportunidades Comerciales

Impulsamos la venta de los productos artesanales en diferentes espacios

Información

Brindamos información sobre la actividad artesanal colombiana.

Asesoría y Asistencia Técnica

Desarrollamos y fortalecemos las habilidades y los conocimientos de los artesanos y personas vinculadas a la actividad artesanal

Innovación y Diseño

Acompañamos al artesano en el diseño y desarrollo de productos que se ajusten a los requerimientos del mercado

Formación Técnico laboral por Competencias en Joyería

Desarrollamos, de forma integral, los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para un desempeño adecuado y responsable en el oficio de la joyería.




6.3.1 SERVICIO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

Definición: Desarrollamos y fortalecemos las habilidades y los conocimientos de los artesanos y personas vinculadas a la actividad artesanal

A quien va dirigido: Abierta a todos los artesanos interesados, en los departamentos

Como se accede: Los artesanos y personas vinculadas a la actividad artesanal acceden a través de:

- Asesorías Puntuales Asistencias Técnicas Atención Presencial

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIDADANO	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
		VERSIÓN: 0

Todos nuestros usuarios pueden recibir atención en nuestra oficina principal o a través de contacto directo con el enlace en cada una de las regiones, (Con los artesanos interesados y que cumplan los requisitos definidos para cada proyecto se les incluye en uno, y se genera un plan de atención y una asistencia) *En caso de no cumplir con los requisitos se brinda una asesoría Puntual.

La atención presencial se realiza de la siguiente forma:

1. En recepción se les atiende para conocer las necesidades particulares de cada usuario
2. A cada usuario se le brinda la Información solicitada
3. A cada usuario se le orienta en el proceso que debe seguir
4. Se direcciona a cada persona al enlace correspondiente a una región en particular para brindar la asesoría
5. Se hace seguimiento al artesano para verificar su progreso y continuidad en el proyecto Otras formas como los artesanos pueden contactarse con nosotros son:
 - ✓ Llamada
 - ✓ Correo Electrónico
 - ✓ PQRS
 - ✓ Redes Sociales
 - ✓ Portal

Resultados: Artesanos capacitados, formados y orientados para desarrollar productos competitivos en un mercado cambiante.

Observaciones: Quienes se incluyen en los proyectos son artesanos que cumplen con los requisitos establecidos para cada proyecto.


6.3.2 SERVICIO INNOVACIÓN Y DISEÑO

Definición: Acompañamos al artesano en el diseño y desarrollo de productos que se ajusten a los requerimientos del mercado, exaltando la técnica y respetando la tradición por medio de asesorías presenciales a cargo de un equipo interdisciplinario.

A quien va dirigido: A comunidades artesanales a nivel nacional

Como se accede:

1. Mediante Convocatoria pública a través de llamada telefónica o de manera presencial por medio del enlace en cada una de las regiones

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

2. Se hace una evaluación de los candidatos, (Si no cumplen con los parámetros establecidos en el proyecto se le brinda una asesoría puntual y puede ser convocado para otro proyecto)

3. Si se cumple con los parámetros se realizará una asesoría en diseño; para lo cual se hace una programación de las actividades de la asesoría

4. Se ejecutan cada una de las actividades propuestas

5. Se puede obtener como resultado una propuesta de diseño o brindar un servicio especializado de diseño para la Artesanía (el cual incluye herramientas para la innovación. (Se define si es propuesta de diseño o prestación del servicio de diseño especializado dependiendo del desarrollo de las asesorías durante el tiempo del proyecto)

*Cupos limitados de acuerdo a disponibilidad de recursos en cada departamento.

*No tiene costo para el artesano. *Los mejores productos de cada laboratorio integran una colección que se presenta en Expoartesanías y Expoartesano.

Resultados: Artesanos capacitados con nuevas herramientas y habilidades complementarias para el desarrollo de sus actividades

Observaciones: Los artesanos que no cumplan con los requisitos exigidos por el proyecto en la evaluación serán orientados para tomar una asesoría puntual.

6.3.3 FORMACIÓN TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN JOYERÍA

Definición: Desarrollamos, de forma integral, los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para un desempeño adecuado y responsable en el oficio de la joyería. Adicionalmente existe una FORMACIÓN COMPLEMENTARIA que incluye cursos cortos y otros cursos en alianza con el SENA

A quien va dirigido: Personas interesadas en desarrollar sus competencias, en el oficio de la joyería (dichas competencias serán utilizadas para promover el oficio de la joyería

Como se accede:

1. Los interesados Realizan pre inscripción por medio de la página web de la institución

2. Los interesados deben asistir a una reunión explicativa en la cual se dan todos los detalles del programa (duración, horarios, costos, requisitos etc)

3. Los interesados en continuar el proceso deben diligenciar un formulario de ingreso

4. Las personas postuladas deben asistir a una entrevista de selección
5. Las personas seleccionadas deben realizar el pago del programa según el acuerdo realizado
6. Las personas seleccionadas asientan y firman la matrícula
7. Los estudiantes reciben la inducción
8. Los estudiantes reciben las clases teórico prácticas
9. Al finalizar el programa se entrega el certificado como técnico por competencias en joyería a quienes cumplan con todos los requisitos exigidos por el programa

- **CURSOS CORTOS**

1. Para acceder a los cursos cortos se hace la inscripción a través de la convocatoria que se encuentra en el portal
2. Se realiza el pago
3. Los usuarios se matriculan
4. Los usuarios reciben las clases
5. Los usuarios se gradúan

Resultados: Personas formadas de forma integral que ayudan a promover y desarrollar el arte de la joyería


Observaciones: * Artesanías de Colombia subsidia el 50% del costo del programa el cual corresponde a \$5'018.624 para el año 2019 y que incrementará de acuerdo al IPC anual * Las personas que accedan al programa pueden cancelar su matrícula con un pago inicial de \$1'003.725 y el resto dividirlo en 6 cuotas máximo

6.3.4 SERVICIO INFORMACIÓN

Definición: Brindamos información sobre la actividad artesanal colombiana. Todas las personas que requieran información pueden acceder a través de diferentes canales:

1. Biblioteca física: En ella se puede encontrar información general sobre la actividad y el sector artesanal
2. Biblioteca virtual: En ella se puede encontrar información general y producida por Artesanías de Colombia sobre la actividad y el sector artesanal.
3. Publicaciones
4. Portal Web

A quien va dirigido: Todas las personas que requieran información sobre el sector o la actividad artesanal

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

Como se accede: Existen 2 formas de acceder a este servicio

- PRESENCIAL

1. Los usuarios interesados se acercan a recepción para recibir orientación
2. Los usuarios interesados reciben atención personalizada en el CENDAR
3. Los usuarios hacen la consulta en las diferentes plataformas
4. Los usuarios acceden a la información digital por medio de la consulta en sala
5. Se remite a un profesional externo (Cuando no hay información que es de competencia de la entidad)
6. Se remite a otra entidad (cuando la información no es de competencia de la entidad)

- INFORMACIÓN EN LÍNEA

1. Los usuarios hacen consulta en plataformas donde pueden acceder a la información
2. Los usuarios diligencian la encuesta de satisfacción

Resultados: Personas informadas y documentadas para desarrollar diferentes actividades que promueven o dan a conocer la actividad y el sector artesanal

6.3.5 SERVICIO GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES COMERCIALES

Definición: Impulsamos la venta de los productos artesanales en diferentes espacios comerciales tales como:

- Ferias
- Tiendas de promoción
- Ventas institucionales
- Ruedas de negocios

A quien va dirigido: Artesanos con productos que cumplan altos estándares de calidad de acuerdo el mercado nacional e internacional. *Ruedas de negocios: Artesanos participantes en las ferias organizadas por la entidad en asocio con terceros.

Como se accede:

- FERIAS: Para participar en las ferias organizadas por Artesanías de Colombia como Artesano se deben realizar los siguientes pasos

1. Acceder a la Convocatoria pública a través del portal web de Artesanías de Colombia.
2. Los artesanos interesados en participar deben llenar un formulario que se encuentra en el manual de participación de ferias y deben enviarlos por correo



3. se envía por correo una respuesta de confirmación de recibida la información
4. Se realiza comité de selección de participantes
5. Se emite respuesta vía correo electrónico con respuesta de la evaluación en la cual pueden darse diferentes resultados (preseleccionado, lista de espera, dirigir a asesoría, no aprobado)
6. Los artesanos seleccionados deben hacer el pago del stand
7. Se envía manual de montaje
8. Se hace participación en la feria (montaje, reclamar productos, inauguración, feria)
9. Se hacen encuestas de satisfacción para realizar mejoras en los procesos.

- Para participar en las ferias organizadas por Artesanías de Colombia como Expositor NO Artesano se deben realizar los siguientes pasos

1. Se realiza invitación a aquellas personas o empresas que tengan intención de participar y tengan que ver con el sector o la actividad artesanal
2. Se realiza firma de acuerdo de participación
3. Se hace desembolso del dinero al proyecto Para participar en las ferias organizadas por Artesanías de Colombia como visitante se debe tener en cuenta la siguiente información: El visitante puede acceder a la feria por los siguientes medios: Invitado especial, Pagando boleto, Cortesía)

- TIENDAS DE PROMOCIÓN Y VENTAS INSTITUCIONALES: Todos los artesanos pueden participar en los comités de compras de Artesanías de Colombia para convertirse en proveedores de las tiendas de promoción de Bogotá, Medellín y Cartagena o poder ser contactados para ventas institucionales; una vez pasan la selección que realiza un comité de compras.

1. Se invita a participar por medio de una convocatoria a través del portal web
2. El artesano interesado diligencia un formulario y envía las muestras del producto
3. Los productos pasan por un comité de evaluación
4. Si los productos son elegidos se envía carta de aceptación
5. Si los productos no cumplen con los estándares se envía carta de agradecimiento y se invita a recibir el servicio de asesoría puntual
6. Cuando el producto es comprado se puede hacer de forma directa o por consignación
7. Si es por consignación se firma un acta de recibo de mercancía y se evalúa el producto y su rotación durante 3 meses
8. Después de la compra el producto va a ser almacenado en bodega para su posterior distribución en las tiendas para su comercialización La participación no tiene costo para el artesano.



- RUEDAS DE NEGOCIOS Existen dos tipos de personas que pueden participar de las ruedas de Negocios: Nacional o Internacional

INTERNACIONAL

1. Inscripción a través de la plataforma
2. Diligenciar el formulario de interés de participación
3. Pasar el proceso para selección de entrega de subsidio de tiquete
4. Participación en la feria
5. El participante debe entregar un informe de participación para que se le haga el reembolso del subsidio de tiquete
6. El visitante diligencia una encuesta de satisfacción.

NACIONAL


1. Se realiza una convocatoria vía telefónica o mailing donde se ofrecen os beneficios de participación.
2. Las personas se registran en el punto de información en la feria
3. Se ubica a las personas en un salón estratégicamente ubicado para la realización de la rueda de negocios
4. Se hace la participación en la rueda de negocios
5. Se hace el seguimiento de la participación en la feria.

- EXISTEN DOS TIPOS DE CLIENTES PARA LOS PRODUCTOS DE ARTESANÍAS DE COLOMBIA

1. Industria. A la cual se le pueden ofrecer los siguientes productos:
 - ✓ Insumos para producción
 - ✓ Regalos corporativos
 - ✓ Decoración para oficinas
2. Hoteles y Restaurantes. A quienes se les puede ofrecer los siguientes productos:
 - ✓ Menaje
 - ✓ Decoración
 - ✓ Regalos

El proceso para la venta de los productos de Artesanías de Colombia a la industria o a Hoteles y Restaurantes es el siguiente:

1. Se hace una llamada comercial con el objetivo de obtener una cita para la presentación del producto y beneficios
2. Se cumple la cita en donde se presenta el catálogo de productos
3. Si el interesado aprueba la compra se genera una orden de compra
4. Se hace entrega del producto según fechas establecidas en el acuerdo firmado
5. Se hace encuesta de satisfacción

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

Resultados: Comercialización y venta de productos artesanales

Observaciones: *Una vez preseleccionados los artesanos quedan en: Lista de espera, Asesoría, No apto *Durante cada día de la feria se hace un censo de ventas para tomar medidas que contribuyan a alcanzar las metas de cada expositor *La exposición de expositores no Artesanos está dirigida a toda la ciudadanía interesada en impulsar la actividad artesanal *Los compradores durante las ferias y/o eventos pueden ser nacionales o internacionales *Los artesanos a quienes se les compran sus artículos para ser exhibidos en las tiendas de promoción no deben cancelar ningún valor por el trámite para ser seleccionado *Los extranjeros interesados en participar en las ruedas de negocios deben diligenciar un informe de participación para que se haga el reembolso del subsidio de tiquetes * El pago de los productos adquiridos por la industria u Hoteles y restaurantes debe hacerse por medio de 50% por anticipo y 50% contra entrega.


6.3.6 SERVICIO PROMOCIÓN

Definición: Promovemos y divulgamos la actividad artesanal en diferentes espacios de exhibición, tales como: • Eventos (Exhibiciones temporales, encuentros de saberes, entre otros) • Talleres de demostración de Oficio

Como se accede: Estas actividades se llevan a cabo en las distintas sedes y vitrinas comerciales de la entidad, y se desarrollan durante todo el año. Reúne a diseñadores, artesanos y público interesado en las técnicas y oficios, quienes se enteran de la actividad a través de una convocatoria pública en las redes sociales y página web de Artesanías de Colombia. El ingreso a los talleres no tiene costo y requiere previa inscripción.

Resultados: Posicionamiento de la marca ARTESANÍAS DE COLOMBIA y reconocimiento del sector y la actividad artesanal

Observaciones: Los eventos se diferencian de las ferias en que en la mayoría de eventos no hay presencia de Artesanos. El enfoque principal de los eventos es la promoción y divulgación de la actividad artesanal

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CUIDADANO	VERSIÓN: 0

7. 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.



ESTRATEGIA
INSTITUCIONAL DE
SERVICIO AL CUIDADANO

Documento vigente a partir del: 11/12/2019

VERSIÓN: 0

ANEXO 1



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
"VIVIENDO NUESTROS VALORES CORPORATIVOS"

La siguiente encuesta busca medir la percepción que tiene usted, como actor fundamental del que hacer de Artesanías de Colombia S.A, frente a la vivencia de los valores corporativos por parte de nuestros colaboradores

Nombre: _____

Marque con una x su respuesta

- Artesano
 Cliente
 Proveedor
 Aliado
 Otro ¿Cuál? _____

¿A cuál de los servicios de nuestro portafolio usted ha accedido o ha asistido?

- Asesoría y asistencia técnica
 Diseño e innovación de producto
 Formación técnico Laboral en joyería
 Promoción
 Generación de oportunidades comerciales
 Información


SI NO

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. ¿Considera que los colaboradores de Artesanías de Colombia son amables? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Los colaboradores de Artesanías de Colombia comprenden y resuelven sus necesidades? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Considera que los procesos de la entidad son ágiles, eficientes y óptimos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Considera que los colaboradores actúan con equidad, igualdad y sin discriminación? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Considera que los colaboradores ayudan desinteresadamente y con actitud de servicio? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. En su opinión, la gestión de Artesanías de Colombia es transparente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Déjenos sus comentarios:

Mediante el registro de sus datos personales en el presente formulario, usted autoriza a Artesanías de Colombia, S.A. para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de informarle sobre eventos organizados por la Entidad, los servicios que prestamos, las publicaciones que elaboramos y para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios. Así mismo, autoriza a la Entidad para realizar registros fotográficos y/o grabación de la jornada con fines académicos.

Como Titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado/a sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE	Documento vigente a partir del: 11/12/2019
	SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0

Anexo 2

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA ARTESANÍAS DE COLOMBIA

Bogotá, D.C. noviembre de 2019.

Respetado(a)s ciudadano(a)s:

Artesanías de Colombia es una entidad que busca contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal y fortalecer el desarrollo local, regional y nacional a través de: Rescate, preservación y perfeccionamiento de las técnicas y los oficios artesanales, como patrimonio material e inmaterial de la nación; el aumento de la competitividad y productividad del sector artesanal; el diseño y desarrollo de productos; la protección de la propiedad intelectual; el apoyo a la investigación; Promoción y comercialización; Posicionamiento de las artesanías como atractivo turístico y la articulación del sector artesanal con otras industrias creativas en el marco de la política de economía naranja.

A partir de este ver ser misional, esta entidad quiere fortalecer la relación con ustedes, partiendo de los principios de transparencia, respeto y honestidad, fundamentales en su gestión. Busca eliminar cualquier barrera que no permita tener cercanía con los ciudadanos,

De este modo, y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011, los lineamientos del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano y del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, reiteramos nuestro compromiso por garantizar un trato equitativo, sin distinción alguna, respetuoso, amable, efectivo, confiable, considerado y diligente.

Por lo anterior, queremos recordarles sus derechos y sus deberes, y comunicarles los medios que la entidad ha puesto a disposición para su atención.

USTED TIENE DERECHO A (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011):

1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Recibir una atención basada en el cumplimiento del código de Integridad de la entidad.
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades. Puede ser verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. También se tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, asumiendo los gastos, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna, eficaz y exacta a sus peticiones en los plazos establecidos.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

LOS DEBERES DE LOS CIUDADANOS SON (en virtud a lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011):

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



Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado	Pasa a versión	Fecha de vigencia
<u>1</u>	11/05/2004	Se actualiza la normatividad vigente para la entidad.	<u>2</u>	13/11/2008
<u>2</u>	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.	<u>3</u>	15/06/2012
<u>3</u>	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.	<u>4</u>	08/02/2013
<u>4</u>	08/02/2013	Se actualiza el portafolio de servicios de la Entidad, pasando de 11 a 6.	<u>5</u>	05/12/2013
<u>5</u>	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, protocolo virtual y protocolo de atención prioritaria o preferencial).	<u>6</u>	29/04/2014
<u>6</u>	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)	<u>7</u>	30/08/2016
<u>7</u>	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.	<u>8</u>	24/10/2018
<u>8</u>	2/12/2019	Se realiza ajustes en el portafolio de servicios igualmente se añadió el ciclo de servicios, se adopta la carta de trato digno, la encuesta de	<u>8</u>	



ESTRATEGIA
INSTITUCIONAL DE
SERVICIO AL CUIDADANO

Documento vigente a partir del: 11/12/2019

VERSIÓN: 0

		percepción de los valores corporativos de la entidad		
--	--	--	--	--

Elaboró

Johana Paola Andrade Solano

Profesional Oficina Asesora de Planeación e Información