

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 1 de 34

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 2022



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1  
 Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia  
 Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7451962  
[f](#) Empresa-Ferrea-Regional [t](#) efrcundinamarca [i](#) efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 2 de 34

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	10/08/2021	Creación del documento.
2	30/09/2022	Actualización de documentación de referencia, responsables, atención a casos especiales, canales de atención y retroalimentación final con el ciudadano y tiempos de respuesta, articulado con el procedimiento de gestión de PQRSDf

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
APROBÓ	Jefe Oficina Jurídica	Roberto Ochoa Uribe	Firmado electrónicamente
	Director Técnico	Orlando Santiago Cely	Firmado electrónicamente
REVISÓ	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Esteban Mancera Orjuela	Firmado electrónicamente
	Director Administrativo y Financiera	Juan Carlos Melo Bernal	Firmado electrónicamente
ELABORÓ	Contratista Oficina Asesora Jurídica	Berny Duitama V.	Firmado electrónicamente
	Contratista Oficina Asesora de Planeación	Katherine Rodríguez C	Firmado electrónicamente

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 3 de 34

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO .....	5
2. ALCANCE .....	5
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	5
4. RESPONSABILIDADES.....	7
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	12
6.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	12
6.2. ACTITUD .....	13
6.3. LENGUAJE .....	15
8. CANALES DE ATENCIÓN .....	17
8.1 ATENCIÓN PRESENCIAL .....	18
8.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL .....	20
8.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	24
8.4. ATENCIÓN VIRTUAL.....	27
8.4.1. REDES SOCIALES.....	29
8.4.2. RECEPCIÓN PQRSDF.....	30
8.4.3. PORTAL WEB CORPORATIVO .....	30
8.5. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA FÍSICA.....	30
8.5.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS .....	31
9. SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	33
10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS .....	33
10.1. DERECHOS .....	33
10.2. DEBERES .....	34

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 4 de 34

## INTRODUCCIÓN

Los protocolos de atención al ciudadano se definen como la herramienta fundamental para desarrollar el fin esencial del Estado colombiano, establecido desde la Constitución Política como, **el deber hacia el ciudadano**, integrando de esta forma la prosperidad general de los ciudadanos con la realización de todos sus principios, derechos y deberes, además de contribuir con la mejorar en la gestión pública y la calidad en la prestación de los servicios que se orientan hacia los diferente usuarios y grupos de interés.

El objetivo de los protocolos de atención al ciudadano es ordenar y mejorar la interacción entre los funcionarios y contratistas de la Empresa con los ciudadanos, de tal forma que sea una relación oportuna, incluyente, transparente, efectiva y eficiente. La atención al ciudadano es un servicio que unifica y capitaliza las experiencias exitosas, optimiza los recursos y la capacidad de respuesta de las entidades públicas, mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Los lineamientos que integran los protocolos de atención al ciudadano de la Empresa Férrea Regional SAS son de aplicación e incidencia en todos los canales de atención, buscando establecer preceptos que guíen las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía asegurando que los parámetros de servicio sean cada vez más igualitarios y satisfactorios tanto para los servidores públicos como para la ciudadanía y/o usuarios.

La definición de los protocolos le permitirá a la Empresa construir una gestión pública eficiente, moderna al servicio del ciudadano, por lo cual, estos serán la guía para desarrollar una atención de calidad que contribuya a mejorar el valor público generado con la ejecución de los proyectos misionales, por lo que será fundamental la apropiación por cada uno de los funcionarios y contratistas que conforman la Entidad.

***El compromiso de los funcionarios y contratistas de la Empresa Férrea Regional SAS es asumir con la mejor actitud, ánimo y responsabilidad su papel de servidor público, para que cualquier ciudadano y especialmente los grupos de interés, sientan que nuestra Entidad los considera como su verdadera razón de ser.***

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 5 de 34

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que sirvan de guía para que todos los funcionarios y contratistas de la Empresa, desarrollen una relación adecuada y uniforme con los grupos de interés y la comunidad en general, con el fin de lograr una atención al ciudadano de mayor calidad, mejorando la percepción y satisfacción y fortaleciendo a la vez la imagen institucional y la cultura de servicio al interior de la Empresa.

## 2. ALCANCE

Aplica desde el momento en que el ciudadano(a) accede a los canales de atención dispuestos, bien sea para solicitar un trámite, servicio, información, orientación o asistencia y finaliza con la respuesta definitiva dentro de los términos legalmente establecidos.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 087 del 29 de noviembre de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 6 de 34

Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública.
- Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo 4° de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo” SISTEDA, definiendo su operacionalización en las entidades del Estado, fijando como políticas: El desarrollo del talento humano estatal, Gestión de la Calidad, la democratización de la administración pública, la moralización y transparencia en la administración pública, los rediseños organizacionales
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Decreto 1151 de abril 14 de 2008, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de junio 12 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 7 de 34

- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

#### 4. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de elaboración y ajuste de este documento cuando se presenten cambios que ameriten su modificación, recae en la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección Técnica, responsables del proceso Servicio al Ciudadano, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

Para la ejecución del protocolo de atención al ciudadano, se requiere de la intervención de las diferentes áreas de la Empresa, así como de otros actores que pueden asesorar y acompañar su trámite.

A continuación, se describen las responsabilidades de los principales actores que intervienen en el desarrollo de las actividades:

##### **Dirección Técnica y Oficina Asesora Jurídica serán responsables de:**

- Liderar el protocolo, a través de su implementación y seguimiento, además de las actividades necesarias para su correcta gestión
- Asegurar la divulgación a las diferentes áreas de la Empresa.
- Garantizar la implementación del protocolo y hacer seguimiento a la apropiación y aplicación del mismo
- Elaborar para revisión las modificaciones que requiera el documento

##### **Directores, jefes de oficina, funcionarios y contratistas, serán responsables de:**

- Prestar atención a los grupos de interés y la ciudadanía en general, a través de los canales dispuestos para tal fin.
- Cuando aplique, generar respuesta a las solicitudes presentadas por la comunidad.

##### **Oficina Asesora de Planeación Institucional será responsable de:**

- Revisar y codificar las modificaciones que requiera el procedimiento y actualizar el listado maestro de documentos
- Mantener actualizada la información del sitio de transparencia y acceso a la información.

##### **Oficina de Control Interno será responsable de:**

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 8 de 34

- Acompañar y monitorear la ejecución del protocolo y consolidar la información de resultados en informes de avance y rendición de cuentas en el caso que aplique.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **CIUDADANO:** Persona destinataria de bienes y/o servicios; organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.
- **SERVICIO:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.
- **CULTURA DE SERVICIO:** La prestación del servicio en la EFR SAS está orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención a los usuarios, permitiendo su acceso a las gestiones de la entidad en términos de igualdad, oportunidad y transparencia.
- **ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL:** Se refiere a la gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser enviados a las diferentes dependencias de la EFR SAS. Las respuestas son emitidas con base en los Protocolos de Atención del profesional a cargo de la atención presencial.
- **ATENCIÓN DE SEGUNDO NIVEL:** Se refiere a la gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes áreas según su competencia.
- **CALIDAD:** En la EFR SAS se trabaja para satisfacer las necesidades de los usuarios y grupos de interés bajo estándares de eficiencia y eficacia.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL:** Documento que incluye las preguntas frecuentes por cada dependencia, con su respectiva instrucción de respuesta.
- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano en las instalaciones de la Empresa Férrea Regional SAS.
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica.
- **ATENCIÓN VIRTUAL:** Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 9 de 34

- **ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Se refiere a la prestación del servicio hacia personas sujetas a especial protección: niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad.
- **ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL:** se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.
- **PARTICIPACIÓN:** La EFR S.A.S. habilita espacios que buscan involucrar a la comunidad en el ejercicio de sus derechos, para que aporten en la construcción de Programas y Políticas institucionales de gestión del riesgo.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés: Sistema PQRSDF<sup>1</sup> y Correo Electrónico.
- **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 pronta resolución de las mismas.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular 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.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

<sup>1</sup> Link: <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pqrsd>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 10 de 34

- **ATRIBUTOS DE SERVICIO:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **CALIDAD:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **CANAL PRESENCIAL:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **CANAL 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 empresa.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la empresa.
- **DISCAPACIDAD:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. 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 (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **COGNITIVA:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **ENANISMO O TALLA BAJA:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 11 de 34

- **FÍSICA O MOTORA:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades
- **MENTAL:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **MÚLTIPLE:** Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **SENSORIAL: VISUAL:** Pérdida o disminución de la visión; **Auditiva:** Pérdida o disminución en audición; **Sordoceguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **ESCALAMIENTO:** Para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **PREGUNTAS FRECUENTES:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público 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:** 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.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** El servicio es el conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a una comunidad o una persona - natural o jurídica para satisfacer sus necesidades. Estas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos, en los que participa activamente el ciudadano desde el momento en que realiza la solicitud hasta el momento en que se presta concretamente el servicio. El principio rector del servicio público es el reconocimiento de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 12 de 34

## 6. CONDICIONES DE OPERACIÓN

### ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para realizar trámites, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, los ciudadanos utilizan los canales de servicio dispuestos por la entidad:

#### 6.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio prestado con calidad debe contar con ciertos atributos, es decir cualidades y/o características pertinentes a la forma de la atención, y relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio o información que necesita.

Como mínimo, la Empresa Férrea Regional en pro de una atención altamente de calidad promueve que esta acoja los siguientes atributos.

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** El servicio debe prestarse de una manera gentil, respetuosa y considerada, dando al ciudadano la importancia que merece.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Oportuno:** El servicio es ágil y se presta cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Responde a las necesidades del ciudadano.
- **Confiable:** El servicio genera confianza y credibilidad. El usuario debe tener la certeza de que se le ha brindado la información exacta según sus requerimientos.
- **Responsable:** La prestación del servicio de manera responsable genera compromiso con la ciudadanía.
- **Con transparencia:** La prestación del servicio requiere saber expresar una idea o información de manera clara. El usuario debe entender el mensaje que se le está proporcionando.
- **Igualitario e incluyente:** Cualquier interacción debe caracterizarse por la equidad e igualdad hacia todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de ningún tipo.
- **Digno:** Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
- **Actualizado:** La atención al ciudadano debe responder a las necesidades vigentes de la población vinculada, relacionada o localizada en las áreas de influencia de los proyectos que lidere la empresa.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 13 de 34

- **Adaptable:** La atención debe adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éstos se sientan cómodamente atendidos.
- **Solidario:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **Cercano:** Que nuestros ciudadanos sientan familiaridad y confianza de interactuar con la Empresa.

Es de indicar que **el buen servicio** va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe, lo que supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que exige a su vez escuchar e interpretar bien sus necesidades ya sea frente a un servicio o información.

Los ciudadanos aprecian que el servicio o la información sea dada de manera oportuna, clara y completa. En cuanto a la solicitud de información, las respuestas como de desconocimiento del tema, desatención al usuario, evasivas, como “no sé...”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por ello, los servidores públicos y contratistas deben:

- Conocer los proyectos que, como ente gestor, ejecuta la EFR S.A. así como los responsables, de tal forma que se pueda direccionar las solicitudes de la ciudadanía.
- Se debe orientar a los ciudadanos con claridad.
- Seguir el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato o supervisor para que resuelva de fondo.

Es de importancia destacar que bajo ninguna circunstancia se puede recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 6.2. ACTITUD

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Todo los funcionarios y contratistas de la Empresa Férrea Regional S.A.S. deben adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario y reconocer los derechos de todos los ciudadanos. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio. La disposición de servicio, implica una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar a la empresa, por lo que resulta indispensable que funcionarios y contratistas se sientan comprometidos con la gestión oportuna de las acciones de competencia y responsabilidad de la EFR.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 14 de 34

Además, como el servicio tiene relación con la postura corporal, los funcionarios y contratistas que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en correcta posición con una alineación corporal adecuada, en lo posible erguido y con la espalda recta.

Así, se espera que todos los funcionarios y contratistas que atienden a los ciudadanos tenga una actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones **-no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano-**, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.

En este sentido, se debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Actuar bajo los atributos del servicio, de tal forma que el ciudadano considere que es una experiencia de buen servicio.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención

El ciudadano se llevará una buena impresión si:

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

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

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

Aunque el buen servicio es la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, se debe llamar al jefe inmediato o supervisor, para que él gestione la situación.

Así mismo, la atención al ciudadano debe estar libre de actitudes y comportamientos discriminatorios tales como prejuicios y estereotipos debido al sexo, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas de las personas que recurren a la entidad. Además, ningún funcionario o contratista podrá obstaculizar el acceso a los servicios o la información

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 15 de 34

de la Empresa por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

### 6.3. LENGUAJE

El lenguaje es la capacidad que tienen los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, ya sea de forma verbal o escrita; en cuanto a la atención al ciudadano, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

## 7. ATENCIÓN A CASOS ESPECIALES

### 7.1 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, en caso de negarse una solicitud, debe responderse claramente, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón de dicha respuesta.

Algunas pautas que pueden favorecer la recepción de una negativa son las siguientes:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Ofrecer soluciones, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, 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 a seguir, si los hay.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 16 de 34

## 7.2 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones pueden llegar a la Empresa, ciudadanos inconformes, confundidos, molestos o alterados, en ocasiones por desinformación, para este caso, las siguientes recomendaciones:

- 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 servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato o supervisor para dar una solución de fondo.

## 7.3 ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando se atiende un reclamo, tácitamente la Empresa se compromete a realizar las acciones que en lo posible resuelvan la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular las preguntas que sean necesarias para tener una dimensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para confirmar si quedó satisfecho con la solución ofrecida.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 17 de 34

## 8. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Los canales de atención que ha dispuesto la Empresa Férrea Regional SAS son:

### Dirección:

Calle 26 N° 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Oficinas 1103 – 1104

### Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm

### Teléfono:

(60)(1) 7451962

### Departamento:

Cundinamarca

### Ciudad:

Bogotá - Colombia

### Código postal:

110221

### Correos electrónicos institucionales:

[gerencia.empresaferrera@efr-cundinamarca.gov.co](mailto:gerencia.empresaferrera@efr-cundinamarca.gov.co)

[correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co](mailto:correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co)

### Redes sociales:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- YouTube
- Linked In

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF a través del siguiente enlace: <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/index.php/es/pqrstd>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 18 de 34

## 8.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

A través de este canal, los ciudadanos interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Empresa. Este canal permite el contacto directo con los grupos de interés y demás ciudadanos interesados en los proyectos misionales que desarrolla la EFR y se presta en las instalaciones de la Empresa.

Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto del funcionarios, trabajador oficial o contratista, por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación debe estar visible, por lo cual siempre se debe llevar el carnet institucional.
- **Comportamiento:** Frente al ciudadano no se debe comer o hablar por celular -si no es necesario para completar la atención solicitada-, ya que estas actitudes indisponen y denotan que no se da importancia a las necesidades del usuario.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante. No hace falta sonreír de manera forzada, es suficiente mirar al interlocutor a los ojos para mostrar interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por ello, se debe escoger bien el vocabulario a utilizar y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje. Además, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- **La rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento de su llegada.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar que el usuario salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 19 de 34

- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia o informar por cuanto tiempo se ausentará.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifiestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Finalizar el servicio con una despedida cordial.

### Funcionarios o trabajador en la recepción:

Los funcionarios o trabajadores en la recepción de la Empresa deben interactuar en diferentes momentos con el ciudadano; por lo que les corresponde:

#### En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

#### En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

#### Retiro del puesto de trabajo

Si tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle “Gracias por esperar”.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 20 de 34

### Solicitud de servicio demorada

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

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

### En la finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 8.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez llegan a la Empresa, se debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y en las que se atenderán con preferencia respecto a otros usuarios.

### 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 su atención respecto a los demás ciudadanos.
- La solicitud o queja debe tener un tratamiento de reservado.
- No se debe manifestar ninguna duda o incredulidad sobre manifestado por el niño, niña o adolescente.
- Debe llamarse por su nombre y no utilizar apelativo.
- Se les debe hablar de forma claro, con un lenguaje acorde con la edad.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 21 de 34

### 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 atención, le corresponde:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos, respecto de los cuales se debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la empresa cuenta con un intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Se puede apelar a la utilización de señas para lograr entender y tramitar la solicitud del usuario.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico necesario para interpretar y atender el requerimiento<sup>2</sup>.

### Personas en condición de discapacidad

Deben recibir una atención especial en cuanto al turno y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, se debe preguntar si desea la colaboración.
- 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.

<sup>2</sup> El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 22 de 34

- Se debe dar el tiempo necesario para que el usuario exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición.
- 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**

- No se debe halar a la persona de la ropa o de los brazos.
- Es necesario que se mantenga informado sobre las actividades que se están realizando para atender la solicitud.
- Orientar al usuario con claridad, usando expresiones que lo oriente, respecto de la localización de elementos necesarios para adelantar el trámite o solicitud.
- Se pueden usarse con tranquilidad palabras como, ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona 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 se debe indicar que se ha entendido, si no ha sido así.
- Si escribe como medio para comunicarse, en lo posible 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.
- 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.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 23 de 34

### 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 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 sentimientos expresados por la persona.

### Atención a personas con discapacidad múltiple.

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.

- Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados

### Atención a personas de talla baja

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

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, la Empresa, como entidad del Estado, garantizará el acceso a sus trámites y servicios, en condiciones de igualdad, para lo cual, se seguirá los lineamientos de la *Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente*.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 24 de 34

### Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa
- Evite pedir al ciudadano cliente que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior

### 8.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información. El teléfono se constituye en una herramienta de gran ayuda para la interacción con usuarios internos y externos, que permite ofrecer un servicio rápido, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### Recomendaciones generales

- 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.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 25 de 34

- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) y el nombre de la Empresa; pregunte el nombre de su interlocutor, “Señor”, “Señora” y “¿En qué puedo ayudarle?; al finalizar la atención se debe despedir amablemente, llamándolo por su nombre.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- 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 ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones antes enunciadas.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras; 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.

#### Acciones de anticipación

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

#### En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
PT-EFR-SAC-001		Página 26 de 34

- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

#### En el desarrollo del servicio

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

#### Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

#### Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien conteste 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. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien va a atender al ciudadano. Denota una mala atención, pasar la llamada a otra extensión donde nadie 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.

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

- Explicarle la razón de la demora.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 27 de 34

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

#### En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

#### 8.4. ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. Para una adecuada interacción con el ciudadano se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los funcionarios y contratistas son responsables 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.
- Se deben seguir los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación Institucional en relación con el uso de plantillas y/o firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario conservar una copia física.
- Las respuestas serán emitidas a través del mismo canal por el que ingresa el requerimiento. En el caso de solicitudes que requieran gestión, las respuestas serán remitidas por escrito a la dirección reportada por el ciudadano y/ o usuario.
- Se debe acompañar la respuesta con la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano.
- Las respuestas no deben escribirse en letra mayúscula, es agresivo para el destinatario. Si quiere resaltar alguna parte del texto utilice la negrilla.
- Analizar si la solicitud compete a la empresa; de lo contrario, remitirla a la entidad pública encargada e informar de ello al ciudadano.

#### Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal-.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 28 de 34

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- 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. Se debe verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta.
- 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 “De acuerdo con su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano 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, por lo cual, se debe guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leerlo; además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, debido a que un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

### En la finalización del servicio

- El funcionario o contratista debe asegurarse de que debajo de su firma, solo aparezcan los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 29 de 34

poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir, cargo y datos de contacto oficiales.

- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del funcionario.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, evitando cometer errores que generen una mala imagen de la Empresa frente a quien recibe el correo electrónico.

#### 8.4.1. 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. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

##### 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. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

##### 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 la página web de la Empresa Férrea Regional S.A.S. -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente. En el sitio <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/es/preguntas-frecuentes>
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 30 de 34

### En la finalización del servicio

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, se debe buscar el apoyo de otras áreas de la Empresa para poder resolver de fondo la solicitud.

### 8.4.2. RECEPCIÓN PQRSDF

La entidad cuenta con la reglamentación interna vigente mediante la cual se regula el trámite que se debe tener en cuenta por los servidores para atender de forma oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que formulan los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención.

El sistema para la recepción de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos, y se accede a través del enlace <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pgrsd>, ubicado en el manu de atención y servicios a la ciudadanía del portal web de la Empresa y en los sitio de transparencia y servicio al ciudadano, en el cual los ciudadanos pueden radicar sus PQRSDF y anexar los documentos que considere pertinentes, dicho requerimiento recibirá un consecutivo único con el cual puede realizar seguimiento.

### 8.4.3. PORTAL WEB CORPORATIVO

La Empresa Férrea Regional en concordancia con las orientaciones del Gobierno Nacional para la reducción y simplificación del acceso a la información pública y garantizar el principio de la transparencia de la gestión pública, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, cuenta con un portal web corporativo, enlace <https://www.efr-cundinamarca.gov.co>.

El portal les permite a los usuarios el acceso de forma fácil e integrada a una serie de recursos y de servicios relacionados con la gestión administrativa de la Empresa, entre estos, noticias, normatividad, estadísticas, políticas, trámites, servicios, presupuesto, informes de gestión, rendición de cuentas, mecanismos de servicio al ciudadano, e información de los proyectos misionales, entre otros.

### 8.5. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA FÍSICA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y competencias de la Empresa.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 31 de 34

### Acciones de anticipación

- Verificar con la recepción de correspondencia del edificio, que cuenten con los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

### En el contacto inicial

Si la radicación se realiza personalmente en las oficinas de la Empresa, la persona responsable de la recepción de los documentos debe:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar 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. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema de seguimiento de la correspondencia la 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 en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Empresa, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

#### 8.5.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS

Por regla general, la Ley 1755 de 2015 ha determinado los siguientes plazos para respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 32 de 34

Tipo de Requerimiento	Modo de Radicado	Modo de Respuesta	Tiempo de respuesta	Observación
Solicitud de documentos	Escrito Virtual Telefónico Verbal	Escrito	<b>10 días hábiles</b> siguientes a su recepción.	Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones.	Escrito Virtual Telefónico Verbal	Escrito	<b>15 días hábiles</b> siguientes a su recepción.	Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, el profesional encargado en cada dependencia deberá informar así al peticionario o reclamante, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.
Consulta en asuntos propios de la empresa	Escrito Virtual Telefónico Verbal	Escrito	<b>30 días hábiles</b> siguientes a la fecha de su recepción	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a Empresa en relación con los temas a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el parágrafo único del artículo 14<sup>3</sup> de la norma citada se informará por escrito al peticionario(a), indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

<sup>3</sup> **“PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 33 de 34

## 9. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

La Empresa Férrea Regional SAS adopta único instrumento para la evaluación de satisfacción de los usuarios, es decir que los funcionarios y contratistas de la EFR, contratistas de obra, interventorías y concesionaria deben promover el diligenciamiento de la encuesta publicada en el módulo de atención y servicios a la ciudadanía en la página web, o a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/QWEXkrdU9KtCZhqH8>

## 10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS<sup>4</sup>

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### 10.1. DERECHOS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- 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.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

<sup>4</sup>Los derechos y deberes de los ciudadanos están contenidos en la Carta de trato digno.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 30-09-2022
	PT-EFR-SAC-001	Página 34 de 34

## 10.2. DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad.