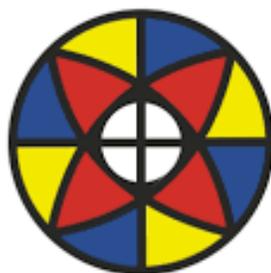


---

# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

---



ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

**17 DE DICIEMBRE DE 2018**  
**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**  
**CARRERA 6 NO. 6 - 91 BOGOTÁ D.C.**



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
Objetivo .....	4
Alcance.....	5
1. ¿Qué es el servicio al ciudadano para el Archivo General de la Nación? .....	5
2. Los atributos del buen servicio al ciudadano.....	5
3. ¿Cómo prestamos un servicio de calidad al ciudadano? .....	7
3.1. Habilidades y aptitudes para desarrollar .....	7
4. Conociendo a nuestros ciudadanos .....	10
5. Protocolos para el buen servicio al ciudadano .....	11
5.1. Definición de protocolo .....	11
5.2. Etapas del protocolo.....	11
Apertura.....	11
Análisis y comprensión .....	11
Intervención y solución .....	11
5.3. Protocolo para la atención presencial.....	12
5.3.1. Presentación personal .....	12
5.3.2. Presentación de los puestos del trabajo .....	13
5.3.3. Lenguaje verbal y no verbal .....	13
5.3.4. Aspectos comunes a todos los niveles de atención personalizada.....	14
5.3.5. Protocolo de atención para vigilantes .....	15
5.3.6. Protocolo de atención de receptionistas (registro de ingreso).....	16
5.3.7. Eventos que pueden darse en la atención al ciudadano.....	16



- 5.3.8. Protocolo para la atención preferencial.....17
- 5.4. Protocolo para la atención telefónica.....24
  - 5.4.1. Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico de personas en condición de discapacidad o especial .....26
- 5.5. Protocolo para la atención virtual .....27
  - 5.5.1. Correo electrónico.....27
  - 5.5.2. Redes sociales.....29
  - 5.5.3. Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual .....30
- 5.6. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes .....31
- 5.7. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano.....32
- 6. Los canales disponibles para los ciudadanos .....33
  - 6.1. Canal presencial.....33
  - 6.2. Canal telefónica.....33
  - 6.3. Canal virtual.....33
  - 6.4. Comunicación escrita .....34
  - 6.5. Buzón de sugerencias .....34
  - 6.6. Redes sociales .....34
- 7. Nivel de satisfacción del ciudadano.....34
- 8. Deberes y derechos de los ciudadanos y las autoridades.....35
  - 8.1. Deberes de los ciudadanos .....35
  - 8.2. Derechos de los ciudadanos .....35
  - 8.3. Deberes de las autoridades.....36
- Glosario .....38
- Anexos.....41

Anexo 1. Consideraciones para personas en condición de discapacidad.....	41
Terminología apropiada.....	43
Otras consideraciones para tener en cuenta.....	44
Anexo 2. Herramientas de apoyo para personas con enfoque diferencial.....	45
Herramientas de apoyo para la población con discapacidad auditiva.....	45
Herramienta de apoyo para la población con discapacidad visual.....	46
Anexo 3. Guía de Lenguaje Claro.....	47
Implicaciones del uso del lenguaje confuso.....	47
¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado?.....	48
Principio básico: pensar en la audiencia.....	49
Lo que buscan los ciudadanos.....	50
Pasos para escribir en lenguaje claro.....	50
Bibliografía.....	58

## Introducción

Según lo dispuesto en el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, razón por la cual las autoridades de la república están instituidas entre otros aspectos, para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

El Manual de Servicio al Ciudadano en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado-AGN, es un documento que busca unificar criterios sobre el servicio que brindamos al ciudadano, (llámese persona natural o jurídica, de carácter público o privado), al momento de acercarse a nosotros, ya sea para obtener información o documentación, solicitar un servicio, formular un reclamo, realizar un trámite o interponer una queja.

El servicio que brindamos en el AGN debe ser prestado de forma eficiente y eficaz, para que la ciudadanía sienta y sepa que, para la Entidad ellos son el eje de la administración; que ninguna actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer sus necesidades y que definitivamente son nuestra razón de ser.

En virtud de lo anterior, este Manual pretende, como fin principal, constituirse en una guía y en una herramienta de consulta que tienda a mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano e integra los atributos y protocolos de servicio; involucrándonos a todos como servidores públicos del AGN en la atención al ciudadano, sin importar el tipo de vinculación que tengamos con la Entidad (funcionarios en carrera administrativa, supernumerarios, funcionarios en provisionalidad, funcionarios de libre nombramiento y remoción o contratistas).

A su vez, nos invita a desarrollar habilidades y destrezas con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas, completas y de fondo, indicándonos los pasos para conocer a los ciudadanos e identificar adecuadamente sus expectativas frente a nuestro servicio.

## Objetivo

Definir el servicio al ciudadano al interior del Archivo General de la Nación, así como establecer los lineamientos de los protocolos de atención a través de los diferentes canales disponibles para los ciudadanos, sus deberes y derechos.

## Alcance

Inicia con la atención y orientación al ciudadano a través de los canales dispuesto por el Archivo General de la Nación, culmina con el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción al Usuario elaborada por las áreas que prestan los servicios.

### 1. ¿Qué es el servicio al ciudadano para el Archivo General de la Nación?

Antes que nada, entendemos el servicio como una filosofía de vida que nos impulsa a ayudar a los demás; servir es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En la Entidad, comprendemos que servir implica conocer lo que hacemos, no importa desde qué área o dependencia nos encontremos pues nosotros, los servidores públicos del AGN debemos propender por dirigir todos nuestros esfuerzos a que los ciudadanos se sientan respaldados, confiados, agradados, pero sobre todo, que sepan que en la Entidad, respondemos asertivamente a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y la Ley. Servir es nuestra razón de ser, por eso responder a las expectativas de los ciudadanos es nuestra tarea, no un favor que hacemos a quien nos requiera. Servir significa “darse de corazón”, por lo tanto, el servicio que prestamos debe ser brindado cumpliendo con los protocolos que aporta este Manual para garantizar una mejor atención al ciudadano.

El servicio al ciudadano en nuestra Entidad está dirigido a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo a elevar su calidad de vida al optimizar el tiempo y los recursos que invierten cuando necesitan de la Entidad.

### 2. Los atributos del buen servicio al ciudadano

Cuando conocemos a alguien y queremos acercarnos, una de las primeras cosas que hacemos es preguntar ¿Qué hace?, ¿en qué ocupa su tiempo libre? y ¿cuáles son sus características más significativas? Por lo general, conocemos a las personas a través de la forma como se relacionan y dependiendo de si nos agradan o no sus atributos y características fortalecemos

esa relación. Lo mismo sucede frente al servicio; así como las personas, éste también posee características a través de las cuales los ciudadanos se forjan una idea de la entidad que les presta un servicio, de lo cual depende la percepción y la forma en que interactuarán con ella.

Nuestros principales atributos de servicio; los cuales debemos poner en práctica al momento de atender a los ciudadanos son los siguientes:

**Oportunidad:** debemos prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

---

*Según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, las entidades del Estado debemos mejorar la calidad y accesibilidad de nuestros trámites y servicios, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.*

---

**Empatía:** para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

---

*Se trata entonces de que atendamos las necesidades de los ciudadanos de manera individual, eso demostrará el interés que tenemos por entender su situación particular.*

---

**Confiabilidad:** debemos lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos.

La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.

---

*Verificar la información que sea accesible para todos antes de transmitirla a los ciudadanos es indispensable para que el servicio sea confiable.*

---



**Amabilidad:** al momento de atender a los ciudadanos debemos ser respetuosos y gentiles, otorgándoles la importancia que se merecen.

---

*Es más fácil cautivar y fidelizar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y les brindamos una atención adecuada.*

---

**Rapidez:** debemos prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

---

*Es importante tener presente que todo error es siempre institucional y no personal.*

---

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

**Efectivo:** resuelve lo pedido.

### 3. ¿Cómo prestamos un servicio de calidad al ciudadano?

Como se ha mencionado, el servicio al ciudadano es nuestra razón de ser, por ende, es fundamental que entendamos que la palabra calidad, en el marco de este, significa prestar con excelencia el servicio y satisfacer las expectativas de los ciudadanos, a través del conocimiento de los servicios, e información que en general se tiene y ofrece a través de los diferentes canales de atención.

---

*“Calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtiene, se da cuenta que era lo que siempre había querido.”*

---

Por otra parte, la calidad tiene que ver también con las aptitudes y habilidades que tengan los servidores públicos que interactúan con los ciudadanos.

#### 3.1. Habilidades y aptitudes para desarrollar

Una de las actividades más sensibles en la Administración Pública es la atención al ciudadano, por eso es necesario que todos los servidores públicos que tengamos el honor de orientar, brindar información, responder una petición, queja, reclamo, solicitud y denuncia, o atender

directamente al ciudadano que acude a nosotros de manera presencial, debemos desarrollar habilidades y aptitudes que se describen a continuación.

**Amabilidad y cortesía:** los servidores públicos debemos ser amables y corteses con los ciudadanos que se acercan a nosotros. Lo somos teniendo buenas maneras prestando atención al otro cuando nos cuenta cuál es trámite o servicio que necesita resolver. Estas aptitudes son indispensables para relacionarse con los clientes que buscan en nosotros una respuesta.

**Igualdad de trato:** es un derecho fundamental, como los servidores públicos debemos dar el trato sin ninguna discriminación para que los ciudadanos que gozan de igualdad tengan un mayor acceso a la información.

**Sensibilidad:** la disposición y entusiasmo que demos al momento de atender a los usuarios para satisfacer sus necesidades, mantener contacto periódico (si es necesario), solicitar retroalimentación, sugerencias y garantizarles que se emprenderá la atención adecuada cuando se presente algún problema; deja ver a los ciudadanos que realmente son lo más importante para nosotros y que somos conscientes de su situación particular.

**Comprensión:** es necesario que seamos tolerantes y pacientes al momento de interactuar con los ciudadanos y sobre todo cuando nosotros como servidores públicos nos enfrentamos a una situación difícil o a un usuario molesto.

Somos comprensivos cuando logramos entender y justificar como naturales las acciones y las emociones de los ciudadanos. La comprensión es una habilidad que debe desarrollarse en atención al ciudadano pues es un elemento de la empatía que ayuda a tratar a clientes difíciles.

**Conocimiento de servicio en profundidad:** debemos conocer el servicio con todo detalle, tanto por dentro como por fuera, con el fin de ofrecer un servicio oportuno a los ciudadanos.

**Dinamismo:** debemos actuar con energía, diligencia y prontitud. Somos dinámicos cuando proponemos y/o generamos cambios en el servicio cuando éste así lo requiera y cuando buscamos satisfacer las necesidades del ciudadano, respetando las políticas y normas de la Entidad, entre otros.

**Persuasión:** los servidores públicos debemos tener la capacidad de inducir, estimular, e incluso, muchas veces, convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento debe

realizarse de una manera específica y no de otra, o de la razón de ser de una respuesta negativa a su petición.

**Autocontrol:** debemos actuar con determinación al momento de tomar decisiones y es necesario reaccionar oportuna y asertivamente frente a las eventualidades que se nos presentan cuando interactuamos con los ciudadanos.

**Credibilidad:** ésta es una habilidad fundamental que debemos desarrollar pues, aunque los ciudadanos forjan su credibilidad en la Entidad, de acuerdo con la experiencia que hayan tenido cuando interactúan con ella directa o indirectamente; es necesario que nosotros como servidores públicos cuanto tengamos que brindar un servicio presencial, transmitamos el conocimiento que tenemos de la Entidad con seguridad y verosimilitud, con la certeza de que la información que estamos brindando al ciudadano es verídica.

**Capacidad para escuchar:** ésta es una de las capacidades más difíciles de desarrollar o poner en práctica. Debemos asegurarnos de haber prestado la suficiente atención al ciudadano para comprender lo que requiere. Los clientes o ciudadanos requieren que escuchemos atentamente lo que nos quieren comunicar.

---

*Para tener una comunicación exitosa con los ciudadanos, debemos poner en práctica lo siguiente:*

- *Valorar la capacidad de escuchar como una cualidad importante.*
- *Conversar de manera consciente.*
- *Respetar los estilos de relación individuales y no juzgarlos o contradecirlos si no es estrictamente necesario.*
- *Practicar la autolimitación verbal (hablar lo necesario) para acostumbrarse a escuchar.*
- *Controlar el impulso de interrumpir, desmentir, aconsejar o terminar las ideas de los demás.*
- *Prestar atención a las emociones de los otros, pues nos reflejan sus conductas para identificar cómo tratarlos.*
- *Retroalimentar haciendo preguntas, usando palabras o expresiones cortas como (“entiendo”, “claro”, “sí”) o pequeños gestos de cabeza y/o manos.*

---

**Capacidad para asesorar y orientar:** comunicar, encaminar, dirigir, son capacidades que debemos desarrollar cuando interactuamos directamente con los ciudadanos, pues no basta



con que conozcamos los trámites y servicios que prestamos, si no sabemos orientar al ciudadano sobre cómo obtener respuesta a su requerimiento.

## 4. Conociendo a nuestros ciudadanos

En el Archivo General de la Nación reconocemos a los ciudadanos como el eje de la Administración, razón por la cual, identificamos cuáles son las expectativas que tienen cuando se acercan a nosotros.

Es importante que tengamos presente que a los ciudadanos les gusta que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Comprendamos su situación.

El ciudadano se llevará una buena impresión si como servidores:

- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Orientamos con claridad y precisión.
- Atendemos con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando como servidores:

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

El buen servicio es la regla, sin embargo, si un ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, los servidores debemos llamar a nuestro supervisor y cederle el manejo de la situación.

## 5. Protocolos para el buen servicio al ciudadano

### 5.1. Definición de protocolo

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados.

### 5.2. Etapas del protocolo

#### Apertura

El saludo es necesario para iniciar la comunicación con el ciudadano, es “abrir la puerta de la Entidad”, dar la bienvenida o contestar, de tal forma que el ciudadano se sienta importante.

#### Análisis y comprensión

Es el momento en el que nosotros debemos escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano se exprese y observarlo de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial y poder así, recibir y atender la solicitud o petición.

#### Intervención y solución

En esta etapa debemos promover alternativas de solución a la situación que se presente, en caso de que se presente un conflicto, debemos actuar así:

1. Separar a las personas del conflicto: lo esencial es tratar a las personas como tales y a los problemas según su mérito. De esta manera enfrentamos directamente el problema.
2. Concentrarse en intereses y no en posiciones.
3. Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganemos): es idear las soluciones que satisfagan las necesidades y ambiciones de las partes involucradas; para ello debemos ampliar las opciones en vez de buscar una sola respuesta, buscar beneficios mutuos.
4. Insistir en que los criterios sean objetivos: buscar acuerdos que además de satisfacer a las partes, sean viables; ayudar a las partes a la búsqueda de la mejor solución.

### 5.3. Protocolo para la atención presencial

Es clave tener siempre presente que como servidores públicos debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Una forma de hacerlo es siguiendo de manera rigurosa el protocolo para la atención presencial; pues es preciso recordar que en servicio, todo comunica, la manera de saludar, de sonreír y hasta la presentación personal.

#### 5.3.1. Presentación personal

- Nuestra apariencia personal en los puntos de atención al ciudadano del AGN o en los puntos de contacto debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.
- Los servidores públicos debemos estar siempre bien presentados.
- Debemos usar, sin excepción el carné que nos identifica.
- No debemos usar prendas muy ajustadas al cuerpo, y las mujeres, deben abstenerse de usar faldas muy cortas.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Hombres y mujeres debemos mantener el cabello y uñas arregladas y limpias.
- Debemos usar, sin excepción el chaleco de la Entidad al cual no se le podrá adherir ningún botón, prenda, calcomanía que no sea alusiva al AGN
- Para recoger el cabello, debemos utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos; en ningún caso lapiceros o lápices.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- Siempre debe usarse correa.

### 5.3.2. Presentación de los puestos del trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No debemos tener elementos distractores tales como revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. (La música se convierte también en un elemento distractor).
- No debemos consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o portapapel).
- Los documentos deben ser organizados lo antes posible, cuando se trate de un archivo de gestión.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente y contar con el soporte o cargue oportuno antes de que iniciemos la labor.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar el piso y las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### 5.3.3. Lenguaje verbal y no verbal

**La expresividad en el rostro:** la expresión facial es importante; mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés no es necesario sonreír de manera forzada. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, respetuoso, educado y cortés.

**La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es relevante 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.

#### **5.3.4. Aspectos comunes a todos los niveles de atención personalizada**

- Mantengamos una actitud amable y comprensible.
- Tengamos un trato equitativo.
- Brindemos opciones y alternativas para resolver las inquietudes del ciudadano.
- Poseamos información precisa.
- Cumplamos con el horario de trabajo presentemos en el sitio de trabajo de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar la presentación personal.
- Permanezcamos siempre en el puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera nuestro servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurémonos de que alguno de nuestros compañeros esté atento a remplazarnos durante la ausencia.
- Dedicemos atención exclusiva al ciudadano.
- Hablemos en un tono moderado, audible y vocalicemos bien, mantengamos contacto visual con el ciudadano mientras le atendemos y sonriamos de vez en cuando.
- Mantengamos la calma aún en situaciones en las que el ciudadano esté visiblemente alterado.
- Sí es posible, utilicemos el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación. Ejemplo: (Señor Oscar, señora Marina, señorita Carolina)
- No conversemos ni por teléfono, ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atendemos.
- Mantengamos una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano nos está manifestando.
- Se debe evitar tutear al ciudadano

- No se deben utilizar términos afectuosos con el ciudadano tales como: “mi amor”, “corazón” etc.
- Seamos prudentes en nuestra manera de reír, sentarnos, pararnos, etc.

### 5.3.5. Protocolo de atención para vigilantes

Los vigilantes son las primeras personas que reciben a los ciudadanos cuando se acercan a la Entidad, por eso deberán ser siempre amables en su atención y evitar preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando el ciudadano haga el registro correspondiente (recepción). Es de anotar que suministrar la misma información más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia e incomodidad en los ciudadanos.

- Dar el saludo de bienvenida así.

---

*Buenos días / tardes / noches, bienvenido(a) al Archivo General de la Nación.*

---

- Efectuar la revisión de pertenencias, comunicando al ciudadano lo siguiente.

---

*Por favor coloque su maletín, bolso, etc. aquí en el escáner de control de maletas. Esto se hace para garantizar su seguridad en el Archivo General de la Nación. Gracias*

---

- Indicar al ciudadano el lugar de registro (Recepción) así

---

*Por favor siga a la recepción para que se registre.*

---

- Tener una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano, sólo se debe presentar cuando la situación así lo amerite. (De acuerdo con el protocolo de seguridad ya establecido por la empresa que presta el servicio de vigilancia contratada por el AGN).
- Una vez el ciudadano haya terminado su visita en la Entidad, el vigilante deberá revisar sus pertenencias nuevamente, comunicando al ciudadano lo siguiente.

---

*Por favor coloque su maletín, bolso, etc. aquí en el escáner de control de maletas.*

---

- Despedir al ciudadano con expresiones como:

---

*Que tenga buena tarde, que tenga feliz día.*

---

### 5.3.6. Protocolo de atención de recepcionistas (registro de ingreso)

La persona encargada de realizar el registro de ingreso debe atender al ciudadano amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida.

---

*Buenos días / tardes / noches, mi nombre es -Nombre y apellido- bienvenido(a) al Archivo General de la Nación, ¿en qué puedo servirle?*

---

- Preguntar al ciudadano sus datos personales. (Nombre y apellido)
- Llamar al área o dependencia a donde se dirige el ciudadano, con el fin de solicitar la autorización para el ingreso del ciudadano.
- Indicarle donde se encuentra ubicada la oficina a la cual se dirige, y en caso de ser necesario solicitar al guarda de seguridad que lo acompañe al lugar o dependencia.
- Entretanto, la recepcionista solicitará el registro al ciudadano.

---

*Tenga la amabilidad de registrarse y entregar el formato de registro al AGN.*

---

- Entregará la ficha con la que se identificará dentro de las instalaciones de la Entidad y le comunicará que debe portarla en un lugar visible.
- Una vez el ciudadano haya terminado su visita en la Entidad, el funcionario lo acompañará a la recepción.
- Despedir al ciudadano con expresiones como:

---

*Buenas tardes señor(a) ha sido en un gusto atenderle, que tenga una feliz tarde, que tenga un feliz día.*

---

- Nunca usar expresiones como “chao”, “adiós”.

### 5.3.7. Eventos que pueden darse en la atención al ciudadano

#### Evento No. 1

Si por cualquier razón debemos retirarnos del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite nuestra ausencia, debemos:



1. Explicar al ciudadano el motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Esperar a que el ciudadano nos conteste.
3. Al regresar al punto diga: “Gracias por esperar”.

### Evento No. 2

1. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra sede o por alguno de los subdirectores, jefes de oficina o coordinadores de grupo que no se encuentre disponible en ese momento, deberemos establecer contacto con el servidor público e informar el nombre del ciudadano y su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su necesidad.
2. Acto seguido, indicaremos al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá.
3. Finalmente, haremos seguimiento al resultado final de la gestión.

### Evento No. 3

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

1. Explicar la razón de la demora.
2. Informar la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
3. Finalizar el contacto adecuadamente.
4. Retroalimentar al ciudadano sobre el resultado de la atención.
5. Preguntar: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
6. Agradecer al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
7. Dejar por escrito las tareas pendientes.
8. Hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### 5.3.8. Protocolo para la atención preferencial

La atención preferencial 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. Se debe proceder de la siguiente manera:

#### **Por parte de los vigilantes de la Entidad:**

1. Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
2. Ubicarles un asiento o un espacio para las personas usuarias de la silla de ruedas también las personas con limitación física para que lo ocupen.
3. Avisar a quien atenderá el trámite o prestará el servicio de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este protocolo, para que sea atendida de inmediato.

#### **Por parte de los funcionarios de la Entidad:**

Una vez el ciudadano que goza de atención preferencial es recibido en el punto de atención o punto de contacto, debemos:

1. Darle la bienvenida al punto de atención o de contacto.
2. Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debemos otorgarle a la persona según su situación particular.
3. Averiguar el servicio requerido.
4. Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
5. Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada; si no existe, serán atendidos antes que cualquier otro ciudadano que no esté en la situación particular.

Para tener en cuenta:

- 
1. *Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese al lado del ciudadano.*
  2. *Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.*
  3. *Saludar siguiendo el protocolo.*
  4. *Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.*
-

### 5.3.8.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

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

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

### 5.3.8.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

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

- Tienen prelación 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 ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### 5.3.8.3. Personas en situación de vulnerabilidad

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

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

### 5.3.8.4. Grupos étnicos minoritarios

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si Archivo General de la Nación cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### **5.3.8.5. Personas en condición de discapacidad**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### **Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión**

- No lo jale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos que está entregando y lo que usted está haciendo.



- Utilice expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

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

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.



- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
- En caso de que no logra comunicarse por medio de un texto, debe conectarse con el Centro de Relevo. (VER ANEXO 2. HERRAMIENTAS DE APOYO PARA PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL)

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

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono – dado que puede entender a través éste – diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

### **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade.
- Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.



- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

### **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

### **Atención a personas con discapacidad mental**

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

### **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.

El Departamento Nacional de Planeación a través del Programa de Servicio al Ciudadano, puso a disposición de todas las Entidades del Estado la “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” de la cual se extraen los siguientes apartes como factores indispensables para que el servicio al ciudadano sea incluyente.

#### **5.3.8.6. Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos.**

- Disponer de sillas y puntos de atención o de contacto prioritarios para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad.
- Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran
- Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.

#### **5.4. Protocolo para la atención telefónica**

En el Archivo General de la Nación debemos darle la misma importancia a la atención telefónica como a la atención presencial. Por lo anterior, para este canal de atención al ciudadano, existe el siguiente protocolo:

##### **Llamadas entrantes:**

Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo, el hecho de tres repiques del teléfono se considera como una atención inoportuna.

Cuando levantemos el auricular, debe mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenecemos saludar e indicar el nombre. Este momento es importante ya que transmitimos la información más básica al ciudadano y confirmamos al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

### **Ejemplo:**

Grupo de Archivo y Gestión Documental, buenas tardes, habla... (Digamos nuestro nombre y apellido) ¿En qué puedo ayudarle?

Independientemente de si la llamada es para otra área, si escuchamos que el teléfono timbra más de 3 veces y nadie lo contesta, por favor atendamos la llamada y orientemos al interlocutor sobre su necesidad o requerimiento. Si no podemos hacerlo, se sugiere, tomar nota del mensaje y dejarlo por escrito en el puesto de la persona que pueda dar respuesta directa y oportuna.

Recordemos que quien llama, espera y necesita que alguien de nosotros le atienda y sobre todo ayude a solucionar su consulta, necesidad o requerimiento.

---

#### *Para tener en cuenta:*

*Debemos disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.*

*Debemos responder al teléfono con un tono adecuado, pronunciando y vocalizando bien. Es muy importante que el ciudadano tenga la certeza de quién contesta el teléfono.*

*Háganoslo despacio y repitamos si es necesario.*

*Siempre debemos tratar de “usted” sin excepción a quien hace la llamada.*

*Escuchemos cuidadosamente a la persona que llama. Esperemos hasta que termine de hablar para responder y asegurémonos de que entendemos sus preguntas antes de contestar. Aclaremos cualquier detalle de las preguntas del interlocutor si no si no estamos seguros.*

*Al brindarle una respuesta a la persona que llama, preguntemos si nos entendió la información que le proporcionamos y si ésta cumple su expectativa.*

*Siempre debemos responder con palabras o frases amables, sencillas y directas.*

*Informemos antes de poner una llamada en espera. Agradecemos a la persona que llama por su paciencia y digámosle cuánto tiempo tendrá que esperar, démosle la opción a la persona que llama de esperar en la línea, comunicarse más tarde o dejar sus datos para que se comuniquen con él/ella con posterioridad.*

*Si el interlocutor es agresivo, siempre debemos intentar calmarlo y orientarlo con la persona encargada de atención al ciudadano, con el fin de que él interponga su petición, queja o reclamo si no está conforme con la atención que usted le está brindando. ¡Nunca debe colgarle el teléfono!*

---

#### **5.4.1. Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico de personas en condición de discapacidad o especial**

Para el caso de la atención a población sorda, hacer uso del Centro de Relevó. Éste facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia.

El Centro de Relevó, es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen y se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet en <http://www.centroderelevo.gov.co>

Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados, que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

El servicio del relevó de llamadas está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, 24 horas al día.

Puede descargar la barra de herramientas del Centro de Relevó en el siguiente link: <http://centroderelevo.ourtoolbar.com/>, siguiendo las instrucciones que allí se indican.

Esta iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia – Fenascal.

## 5.5. Protocolo para la atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como formulario electrónico web, correo electrónico y redes sociales de AGN.

Para más información. Ver **DIE-M-01 Manejo de comunicaciones.**

### 5.5.1. Correo electrónico

#### 5.5.1.1. Recomendaciones generales

- El servidor público 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 el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

#### 5.5.1.2. Acciones de anticipación

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

#### 5.5.1.3. 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 confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- 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.

#### **5.5.1.4. En la finalización del servicio**

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de AGN.



- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

### 5.5.2. 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, 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. Para más información. **Ver DIE-I-03 Publicación de información en las redes sociales de la Entidad.**

#### 5.5.2.1. 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.

#### 5.5.2.2. 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.

#### 5.5.2.3. En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página 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.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

***Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:***

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

**5.5.3. Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual**

El Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública”, dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, es importante que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos. Por lo anterior, se debe:

- Realizar el diseño de la página web de la Entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en línea vigente, los cuales establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a los sitios web en Colombia.
- Capacitar en el tema a los encargados de dicha labor o se contrate los servicios de expertos para cumplir con estos estándares.
- Contar con un administrador de contenidos para la página web, que se encargue de producir y publicar información, verificando que esta información se encuentre en un lenguaje sencillo, útil, comprensible, y que la información sea constantemente actualizada.
- Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición e incorporar en la medida de lo posible, tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas y/o Close Caption.
- Se recomienda habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- A su vez, crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.



The screenshot shows the website of the National Archives of Colombia. At the top, there is a navigation menu with links for INICIO, CONOZCANOS, POLITICA, TRANSPARENCIA, SERVICIOS, and CONSULTE. Below the navigation is a large banner for a course titled 'CURSO DE ARCHIVOS DERECHOS HUMANOS' held from March 5 to 9, 2018. The banner features the text 'DERECHOS HUMANOS' in large, colorful letters, with a red target icon over the letter 'O'. Below the banner is a 'NOTICIAS AGN' section with the text 'Conoce la actualidad del Archivo General de la Nación.' and a link 'IR A TODAS LAS NOTICIAS'. At the bottom, there are three promotional cards: 'TALLER ELABORACIÓN DEL INVENTARIO DOCUMENTAL VILLAVICENCIO', 'TALLER PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL', and 'CONSULTA PÚBLICA GUÍA DE USO DEL PDF-A'.

## 5.6. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes

Para este tipo de ciudadanos también es necesario que exista un protocolo de atención.

En este sentido, cuando tratemos con un ciudadano inconforme, debemos proceder de la siguiente forma:

1. Identifiquemos su estado, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar. Por ejemplo, si el estado anímico del ciudadano es mal humorado o de frustración es necesario dejarlo hablar sin interrumpir para que se desahogue y en ninguna circunstancia le digamos que se calme. Por lo general, esas palabras surten el efecto contrario y el ciudadano puede sentirse más ofuscado de lo que se encuentra.



2. Tengamos siempre presente de qué manera podemos ayudar a satisfacer la necesidad del ciudadano.
3. Presentemos disculpas al ciudadano por lo ocurrido y hagámosle ver que comprendemos la situación.
4. Empecemos a solucionar el problema.
5. Obtengamos del ciudadano toda la información que necesitemos.
6. Verifiquemos los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
7. Presentemos una propuesta de solución sin comprometernos a nada que no pueda cumplir.
8. Hagamos seguimiento a la solución.
9. Contactémonos posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
10. Si el tipo de problema es recurrente, manifestémoslo a nuestro jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
11. Recordemos que, si mantenemos una posición serena, podremos controlar la situación y calmar al ciudadano.

### **5.7. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano**

Es esencial que tengamos claro que cuando damos una respuesta negativa a un ciudadano debemos tener la certeza de que no hay alternativa de solución.

En estos casos, debemos tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le pueda ocasionar.
2. Exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
3. Indicar al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, “Si me lo permite, muy respetuosamente le sugerimos que...” y recomendar, en caso de ser posible, una solución temporal o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
4. Agradecer al ciudadano su comprensión.

## 6. Los canales disponibles para los ciudadanos

El Archivo General de la Nación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

### 6.1. Canal presencial

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Carrera 6 # 6 – 91 1er Piso Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

### 6.2. Canal telefónica

Línea de atención al cliente	Horario de atención	Descripción
TEL: (1) 3282888 FAX: (1) 3372019	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del AGN, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

### 6.3. Canal virtual

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Formulario Electrónico Web – Sede Electrónica	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: <a href="https://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co/">https://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co/</a> Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
contacto@archivogeneral.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

Ubicación	Horario de atención	Descripción
	registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	

## 6.4. Comunicación escrita

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Carrera 6 # 6– 91 Primer Piso Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua.

## 6.5. Buzón de sugerencias

Ubicación	Horario de atención	Descripción
Carrera 6 # 6– 91 Primer Piso Edificio AGN (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del AGN.

## 6.6. Redes sociales

Usuario	Horario de atención	Descripción
Facebook @archivogeneral Twitter @archivogeneral Instagram @archivogeneral YouTube CanalAGNColombia Flickr @agncolombia	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante, las respuestas y los comentarios se gestionan dentro de días hábiles.	Se brinda la información, comunicación y opinión.

## 7. Nivel de satisfacción del ciudadano

Para la Entidad, la medición del nivel de satisfacción del ciudadano apunta a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano le preguntaremos por:

- La oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- La calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- La amabilidad y buen trato recibido.
- La claridad en el alcance de las funciones del AGN.



- Los aspectos por mejorar en el proceso de atención al ciudadano.
- Lo anterior, permitirá redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función del AGN.

---

*Un ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando nuestra buena imagen e incrementando la credibilidad institucional.*

---

## 8. Deberes y derechos de los ciudadanos y las autoridades

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

### 8.1. Deberes de los ciudadanos

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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Sin embargo, el incumplimiento de estos deberes por parte de los ciudadanos no puede ser invocado por el AGN como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, pero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

### 8.2. Derechos de los ciudadanos

1. 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.



2. 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.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
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.

### **8.3. Deberes de las autoridades**

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.



4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## Glosario

**Articulación:** Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr un servicio de nivel al ciudadano. Consiste en alinear fuerzas, recursos, talentos y propósitos para el logro de objetivos de servicio.

**Atributos de servicio:** Son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Nos permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona o de una institución, como excelente, bueno, regular o malo.

**Atributos de Satisfacción:** Características, referentes o estándares que espera el ciudadano de un servicio que se le presta.

**Cadena de Servicio:** Es el ciclo Interno del servicio. Se constituye en el proceso que permite la entrega de un producto o servicio a un ciudadano.

**Calidad:** Para hablar de calidad se deben cumplir cinco atributos fundamentales: eficiencia, oportunidad, transparencia, probidad y calidez.

**Eficiencia:** La administración pública provee bienes y servicios excelentes, maximizando recursos humanos, financieros y tecnológicos.

**Oportunidad:** La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil, pero, sobre todo, en el momento que lo requiere el ciudadano - cliente.

**Transparencia:** La administración pública entrega de manera clara y precisa a la ciudadanía información de su interés y utilidad; y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la rendición de cuentas de acciones y decisiones tomadas por las entidades. En ese sentido, se generan espacios y procesos para que sus necesidades y preferencias orienten la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas.

**Probidad:** El servidor actúa con integridad y honradez, responde a los códigos de ética y de buen gobierno que señalan expresamente la voluntad y disposición de la entidad para el reconocimiento de normas, valores y principios éticos. En términos más generales, probidad significa el bien.

**Calidez:** El servidor es empático frente a la necesidad e interés del ciudadano – cliente y le sirve con convicción con respeto y voluntad.

**Canal de atención:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen. Dentro de la Administración Pública Nacional, se han definido siete principales canales:

- Presencial
- Correo postal
- Telefonía fija
- Canal electrónico (Internet, cajero electrónico, dispositivo PDA, Chat y redes sociales),
- 5. Telefonía Móvil (voz y datos)
- Centros Integrados de Servicio (Estáticos como los CADES y móviles como las Ferias),
- Televisión Digital.

**Ciclo del servicio:** Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra sinnúmero de momentos de verdad.

**Ciudadano:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

**Cliente:** “La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellas personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer”

**Competencia:** Sumatoria de conocimientos, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y transparencia; que se requieren para lograr un desempeño efectivo medible en un área o campo particular de gestión.

**Estrategia Multicanal:** Es el uso de varios canales de Comunicación para la prestación de servicios al Ciudadano.

**Gestión Estratégica:** Está basado en el Poder de la Gente y establece que cada Director, Gerente, Jefe o Líder es quien debe generar, dentro de su propia gestión, las estrategias requeridas para sobrevivir y ser competitivos a corto, mediano y largo plazo.



**Momentos de verdad:** Contactos que genera imagen e impresiones.

**Niveles de atención:** Para brindar un adecuado servicio al ciudadano, es conveniente establecer tres niveles primordiales, que se encarguen de prestar dicho servicio de acuerdo con sus funciones. Estos niveles son:

- **Atención de orientación:** Identifica las necesidades del ciudadano - cliente para darle orientación sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.
- **Atención básica:** Gestiona los requerimientos del ciudadano - cliente según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades.
- **Atención especializada:** Resuelve las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano – cliente de acuerdo con las atribuciones de la entidad, procedimientos y competencias del cargo.

**Coordinación:** Dirige las operaciones del área de servicio al ciudadano de acuerdo con el plan estratégico de la entidad, las necesidades de los ciudadanos – clientes y procedimientos establecidos para garantizar los deberes y derechos de los ciudadanos con base en las atribuciones de la entidad.

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

**Servicio al ciudadano:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos - clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

## Anexos

### Anexo 1. Consideraciones para personas en condición de discapacidad

Tomado de “*Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO*”.

Es fundamental que todos los servidores públicos, especialmente los que tienen relación directa con los ciudadanos, sean conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población.

El respeto hace parte del principio fundamental de entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

Se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad. Debido a que las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas.

El respeto por los ciudadanos implica el conocimiento general, por parte de todos los servidores públicos, de los tipos de discapacidad y las particularidades para tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

De acuerdo con el artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.<sup>1</sup>

**Discapacidad sensorial:** dentro de esta discapacidad, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los

---

<sup>1</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

**Sordoceguera:** es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (auditiva y visual) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

**Discapacidad física o motora:** una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

**Discapacidad cognitiva:** inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

**Discapacidad mental:** las personas con este tipo de discapacidad presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos: los Trastornos Depresivos, los

Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

**Discapacidad múltiple:** las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

### Terminología apropiada

Utilizar los términos correctos es señal de respeto por la comunidad con discapacidad, además deja ver el interés de la Administración por el tema y por el trato digno que merecen, como todas las personas que se acercan al AGN.

No utilice los términos como minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla<sup>2</sup>.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja / Persona con Acondroplasia
El (Ciego)	Persona ciega Persona con discapacidad visual Semividente Persona con baja visión
El (Sordo) Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva con limitación auditiva

<sup>2</sup> Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”. Fundación Saldarriaga Concha, 2012.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Hipoacústica	Persona hipoacústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación
Inválido – Minusválido – Tullido – Lisiado – Parálítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental – Enfermo Mental – Bobo – Tonto – Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por padecer... Sufre de...	Persona que tiene

### Otras consideraciones para tener en cuenta

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva.

## **Anexo 2. Herramientas de apoyo para personas con enfoque diferencial**

### **Herramientas de apoyo para la población con discapacidad auditiva**

El AGN trabaja en la implementación de las siguientes herramientas:

1. SIEL - El Servicio de Interpretación en Línea facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una Tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono. Este servicio está disponible de lunes a viernes, sin incluir festivos, de 7:30 a.m. a 8:30 p.m. y sábados, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y se recomienda que accede desde Explorer, Mozilla Firefox y Opera. Tener en cuenta que la duración del servicio es de máximo 30 minutos, salvo casos excepcionales.

Se recomienda hacer el uso de dicho servicio en la sala de investigación y capacitación para consultar.



2. Contenidos multimedia – Creación de videos en lengua de señas colombiana y Closed Caption y/o subtítulos para brindar la información completa a las personas con discapacidad auditiva debido a que la lengua de señas colombiana es el primer idioma de las personas usuarias de lengua de señas colombiana.

### Herramienta de apoyo para la población con discapacidad visual

El Archivo General de la Nación posee el software JAWS. Es el lector de pantalla más popular del mundo, desarrollado para usuarios con discapacidad visual a los que se les impide ver el contenido de la pantalla o navegar con un ratón. Para conseguir este propósito, el programa convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

## Anexo 3. Guía de Lenguaje Claro

El Departamento Nacional de Planeación-DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, dispuso la “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”<sup>3</sup> de la cual se extraen algunos apartes y se modifican otros de acuerdo con las necesidades específicas del Archivo General de la Nación.

Lenguaje claro es una comunicación útil, eficiente y transparente.

### Implicaciones del uso del lenguaje confuso

#### Impacto en la eficiencia de las instituciones

La información que no es clara y comprensible nos obliga como entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántos recursos asignamos para reescribir formularios confusos sobre trámites o servicios?, ¿cuántos derechos de petición o solicitudes de conceptos técnicos recibimos pidiendo una aclaración o más información? Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación de la necesidad de promover un compromiso para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, completa, de fondo y que se ajuste a la realidad.

#### Costos de transacción para el ciudadano

La ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para los ciudadanos; por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano se encuentra con una información que no comprende?, ¿recurre a un tramitador?, ¿Contrata a un abogado?, ¿se dirige directamente a la entidad para solicitar una aclaración?, ¿llama a una línea de atención al ciudadano?

---

<sup>3</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – DNP (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf> [Consulta 25 de octubre de 2018]

Cualquiera de estas opciones implica costos imprevistos por los ciudadanos que comprometen tiempo o dinero adicional.

### **Vulneración de derechos**

Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que les proporcionamos. Por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano no entiende una comunicación que describe el ciclo vital de los documentos? o el trámite para la Evaluación y Convalidación de las Tablas de Valoración Documental? Cuando no nos comunicamos con claridad, impedimos no sólo la consecución de un trámite o servicio, impedimos el ejercicio de un derecho.

### **Proceso inefectivo de rendición de cuentas**

La complejidad en el lenguaje conlleva prácticas de rendición de cuentas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos:

- Desconocimiento de las organizaciones del Estado, su funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
- Pérdida de la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos de la Administración Pública, de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo con la población.
- Menor transparencia en las acciones de los gobiernos y bajo interés sobre lo público por parte de la ciudadanía.

### **¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado?**

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.

- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

### **Principio básico: pensar en la audiencia**

El principal elemento para que comuniquemos un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a la que se los transmitiremos.

Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

En otras palabras, es indispensable haber realizado la caracterización de usuarios de nuestra entidad.

El Manual de Lenguaje Ciudadano elaborado por la Secretaría de la Función Pública de México, recomienda responder preguntas como:

- **¿Quiénes leerán el texto?** Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje: ¿es un texto dirigido a los servidores públicos?, ¿es un texto que afecta derechos y deberes y por lo tanto está dirigido a los ciudadanos?
- **¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?** Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él. Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán.
- **¿Cuáles son intereses de los lectores?** No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.



- **¿Qué tanto sabe sobre el tema?** Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por lo contrario, necesita de un contexto para entender el tema.
- **¿Qué características tiene el lector?** Es necesario identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características. No es lo mismo escribir una comunicación informando al ciudadano cuál.

### Lo que buscan los ciudadanos

Por lo general, los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, no precisan detalles ni información innecesaria pero sí un contexto, al igual que la utilización de palabras sencillas que les sean familiares. Buscan respuestas de primera mano a preguntas como

- ¿Qué hay que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde?

### Pasos para escribir en lenguaje claro

El lenguaje entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse, por parte del AGN hacia el ciudadano debe ser respetuoso, claro y sencillo, utilizando frases corteses, evitando el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En el evento que se requiera utilizar una sigla se debe aclarar su significado. Para escribir en un lenguaje claro debemos realizar un proceso que consta de cuatro pasos: organizar, escribir, revisar y validar.

#### Organizar las ideas

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo nos aseguramos de entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

Según el Manual de Lenguaje Claro para escritores del Gobierno federal de Estados Unidos (Plain Language: A Handbook for writers in the U.S. Federal Government), se recomienda contestar seis preguntas fundamentales antes de empezar a escribir:

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?

### ***Utilice la estructura básica para un texto***

La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:

**Introducción:** debemos ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?

**Cuerpo:** En esta sección desarrollemos las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

**Conclusión:** Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se expliquemos al lector qué debe hacer a continuación.

### ***Presentemos en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia***

Tengamos en cuenta que en algunos casos no toda la información que se presenta aplica para toda nuestra audiencia. Hay determinada información como condiciones y excepciones que aplican únicamente para perfiles específicos de la audiencia. En este sentido, reconozcamos el público (características, necesidades y expectativas de los ciudadanos que nos consultan) y enfoquemos la comunicación de la manera más asertiva.

### ***Usemos encabezados para guiar al lector***

Asegurémonos de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.

### ***Separemos la información para guiar al lector***

Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información facilita su comprensión.

### Ejemplo más complicado:

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Cultura, encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística, coordinar del Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos, y garantizar la conservación del patrimonio documental, asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, la eficiencia de Estado a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### Ejemplo más simple:

#### ¿Qué es el Archivo General de la Nación?

Es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Cultura

#### ¿Qué hace?

- Formula, orienta y controla la Política Archivística
- Coordina el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos
- Garantizar la conservación del patrimonio documental

#### ¿Para qué?

Para asegurar los derechos de los ciudadanos, el acceso a la información, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### Usemos ayudas visuales

El uso de elementos visuales –tablas, listas, diagramas, viñetas y otros–, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez.

Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer.

Para presentar	Use	Ejemplo
<b>Serie de elementos</b>	Lista con viñetas. Se usa cuando el orden de los elementos no importa.	Debe llevar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cédula de ciudadanía</li><li>▪ Registro civil de nacimiento</li></ul>

Para presentar	Use	Ejemplo				
<b>Serie de elementos</b>	Lista con números. Se usa cuando el orden si importa.	Para realizar su trámite de inscripción realice los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ingrese al portal <a href="http://www.mdsc.gov.co">www.mdsc.gov.co</a></li> <li>▪ Diligencie el formulario</li> <li>▪ Realice el pago</li> </ul>				
<b>Secuencia de actividades</b>	Tabla de actividades Compuesta por filas (horizontales) y columnas (verticales). El nombre de cada columna debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blanco.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Descripción		
Actividad	Descripción					

### Escribir el documento

Para la composición de documentos debemos estar atentos a las oraciones y palabras que utilizamos.

### Usemos oraciones cortas.

Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.

### Ejemplo más complicado:

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Cultura, mediante Decreto 1746 del 25 de junio de 2003, encargado de formular, orientar y controlar la Política Archivística, coordinar del Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos, y garantizar la conservación del patrimonio documental, asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión pública, la eficiencia de Estado a través de una gestión documental articulada con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que dando respuesta a la solicitud de información le comunicamos que, a través de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental, y mediante la herramienta tecnológica de ARCDOC que reposa en la página web de la entidad [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co) botón consulte

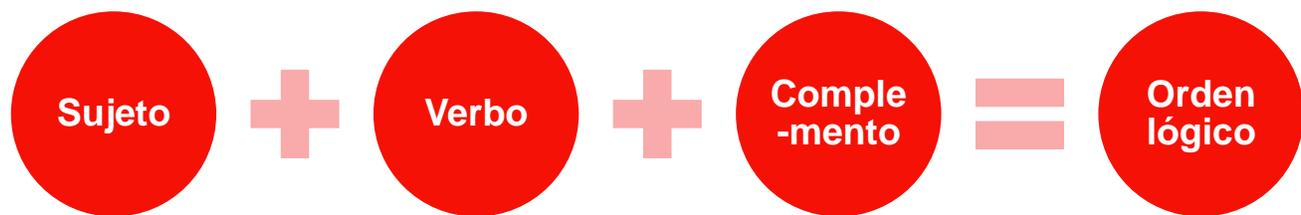
opción ARCHIDOC puede consultar información sobre los fondos documentales históricos que resguarda la Entidad.

**Ejemplo más simple:**

El Archivo General de la Nación le informa que a través de la página web [www.archivogeneral.gov.co](http://www.archivogeneral.gov.co) botón consulte opción ARCHIDOC puede consultar información sobre los fondos documentales históricos que resguarda la Entidad.

***Simplifique la estructura de las oraciones***

Oración es la mínima unidad con significado pleno. Para usar el lenguaje claro escriba oraciones aplicando la siguiente fórmula, conocida como el orden lógico de la oración:



Evite separar el sujeto del verbo de la oración.

**Ejemplo más complicado:**

Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio.

**Ejemplo más simple:**

El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

***Use palabras sencillas***

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican.

El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; Por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

Más complicado	Más simple	Más complicado	Más simple
----------------	------------	----------------	------------

Clarificar	Aclarar	Coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad	Diferenciar	Distinguir
Ejecutar	Hacer	Denominación	Nombre
Ejemplificar	Dar ejemplo	Inclusive	Incluso
Intencionalidad	Intención	Numerosos	Muchos
Óptimo	Mejor	Problemática	Problema
Conspicuo	Sobresaliente	Rol	Papel, función
Terminación	Final		

### **Evite el uso de palabras innecesarias**

Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras.

Más complicado	Más simple	Más complicado	Más simple
Habida cuenta de que	Como	Cierto número de	Algunos
De conformidad	En, según	En el marco de, con base en	En, según
Por consiguiente	Por tanto	Con el objetivo de	Para
En caso de que	Si	Si no fuera ese el caso	De no ser así
Si se diera ese caso	En ese caso	En relación con, relativo a	Con respecto a, sobre
En referencia a, con respecto	A acerca de	A fin de	Para
A nivel personal	Personalmente	Como efecto de	Porque
En vista de que	Por	Con anterioridad a	Antes de
Con objeto de, con el propósito de	Para	Debido al hecho que	Porque
Llevar a cabo	Realizar		

### **Use verbos en lugar de sustantivos**

Más complicado	Más simple	Más complicado	Más simple
Poner en consideración	Considerar	Dar comienzo	Comenzar
Llegar a la conclusión	Concluir	Poner de manifiesto	Manifestar

### **Revisar el documento**

Una vez terminado un documento debemos revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir

Se recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

### Validar el documento

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida. Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda:

- Encontrar lo que busca.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

Un documento se puede validar a través de entrevistas individuales o grupos focales con la audiencia objetivo utilizando preguntas abiertas sobre el documento o un cuestionario de preguntas, como el que se presenta a continuación.

VERIFICACIÓN	SÍ	NO	NO APLICA
<b>PROPÓSITO</b>			
¿El propósito del documento es claro y preciso			
¿El documento cumple con su propósito?			
<b>CONTENIDO</b>			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			



<i>¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?</i>			
<i>¿La información del documento es relevante para el tema tratado?</i>			
<i>¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?</i>			
<i>¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?</i>			
<b>ORGANIZACIÓN</b>			
<i>¿La organización del documento es la más adecuada?</i>			
<i>¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?</i>			
<b>ESTILO</b>			
<i>¿El lenguaje es claro y sencillo?</i>			
<i>¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?</i>			
<i>¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?</i>			
<i>¿La ortografía y la puntuación son las correctas?</i>			
<b>PALABRAS</b>			
<i>¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?</i>			
<i>¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?</i>			

## Bibliografía

- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Protocolos de servicio al ciudadano - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia
- Secretaría de la Función Pública de México. (2004) Lenguaje ciudadano: un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal (2ª ed.) México D.F., México: Secretaría de la Función Pública.
- Manual de Lenguaje Claro para escritores del Gobierno federal de Estados Unidos (Plain Language: A Handbook for writers in the U.S. Federal Government)