

ARCHIVO  
GENERAL  
DE LA NACIÓN  
COLOMBIA

# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



## Canal Telefónico

Es un medio de comunicación que consiste en la transmisión de sonidos, generalmente de voz, por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía, servidores y contratistas del Archivo General de la Nación. Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Telefono	Horario de Atención
Sede Central AGN	PBX: (+57) 601 328 28 88	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua).

## Generalidades

Al ingresar la llamada, debe contestar antes del tercer timbre.

Recuerde y ponga en práctica las sugerencias brindadas para el uso adecuado del tono y volumen de la voz y la fluidez al hablar. En ese canal de atención, son de suma importancia.

Atienda la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Ubique el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

Mantenga una postura relajada y natural; esta se proyecta mediante la voz.

Utilice los guiones establecidos en la Entidad durante los diferentes momentos de atención al ciudadano en la llamada.



# Atención Telefónica PBX

## Al inicio:

El PBX y las oficinas también deben usar el guion de saludo:

“Archivo General de la Nación, buenos días (tardes/noches). Le habla... (nombre y apellido). ¿En qué le puedo ayudar?”.

Cuando el ciudadano exprese su solicitud, antes de proceder a atenderla consulta, tome los datos básicos del ciudadano (nombre, correo, departamento, municipio, teléfono, trámite que solicita).

## Durante:

Si se puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciórese de que al ciudadano le quedó clara.

Luego invítelo a contestar la encuesta de satisfacción por la atención prestada.

En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente transfiera la llamada al área encargada.

Al transferir la llamada a otra área u oficina, pídale al ciudadano o compañero de trabajo que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área. (Indíquele a qué extensión y grupo de trabajo se va a transferir la llamada). Marque la extensión, espere a que contesten e informe a quien contesta que va a transferirle una llamada).



En ninguna circunstancia, se debe transferir una llamada sin antes verificar que, en efecto, alguien va a atender al ciudadano o compañero de trabajo.

No hay nada más molesto para quien se comunica que cuando se transfiere su llamada a otra extensión nadie le conteste.

En caso de que los servidores públicos que atiendan el canal telefónico adviertan que un ciudadano se está comunicando varias veces y no ha sido atendido, dígame que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo electrónico.

## Al despedirse:

Utilice el guion y despídase amablemente, llamando al ciudadano por su nombre, anteponiendo a este la palabra “señor” o “señora”:

“Señor/señora... Gracias por comunicarse con el Archivo General de la Nación. ¿Gusta que le ayude en algo más? Que tenga un excelente día. Hasta luego”.



# Protocolo Atención Presencial

## Canal presencial



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y los servidores/contratistas. Está integrado por los siguientes puntos de atención:

Nombre	Dirrección	Horario de Atención
Sede Central	Carrera 6 N.o 6-91	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua)



# Recomendaciones

La persona encargada de realizar el registro de ingreso a las instalaciones del AGN debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

**La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

**La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

**El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.



Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.

De igual forma, es preciso estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Si la Entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre estas cuando un ciudadano lo requiera.



# Consejos adicionales:

- + Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- + Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- + Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- + Usar el sentido común para resolver inconvenientes que se presenten.
- + Cumplir el horario de trabajo. De ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- + Permanecer en el puesto de trabajo. En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

## Atención por parte de los guardias de seguridad



- ◆ Si es del caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- ◆ Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- ◆ Saludar diciendo: “Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?”
- ◆ Orientar al ciudadano(a) sobre el punto o servicio solicitado.





- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos por seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.
- Pregunte: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

## Atención Prioritaria



## Niños, niñas y adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben tener una atención preferencial respecto de las demás ciudadanas/os, para lo cual es preciso seguir las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarlos por su nombre, sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Ponga especial atención en garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la o el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o adolescente como un ser con derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.



# Adultos mayores



Deben ser respetados y contar con una atención prioritaria, la cual requiere una disposición particular. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 1 No use diminutivos (como “abuelito”) ni expresiones paternalistas.
- 2 Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas.
- 3 Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- 4 Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que lo atienda, y escuche hasta cuando le sea posible.

## Además, observe lo siguiente:

- 1 Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
- 2 Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
- 3 Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

Personas de comunidad étnica o nativa, mujeres gestantes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad una vez lleguen a las instalaciones de la Entidad, debe dárseles turno prioritario.



# Atención presencial con enfoque diferencial



## Atención a personas de talla baja

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- » Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, busque la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- » De manera respetuosa, adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- » Trate al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- » Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.



# Atención a personas con discapacidades



Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. Existen diferentes tipos de discapacidad: **visual, auditiva, física o motora, cognitiva**, entre otras.

## Discapacidad visual

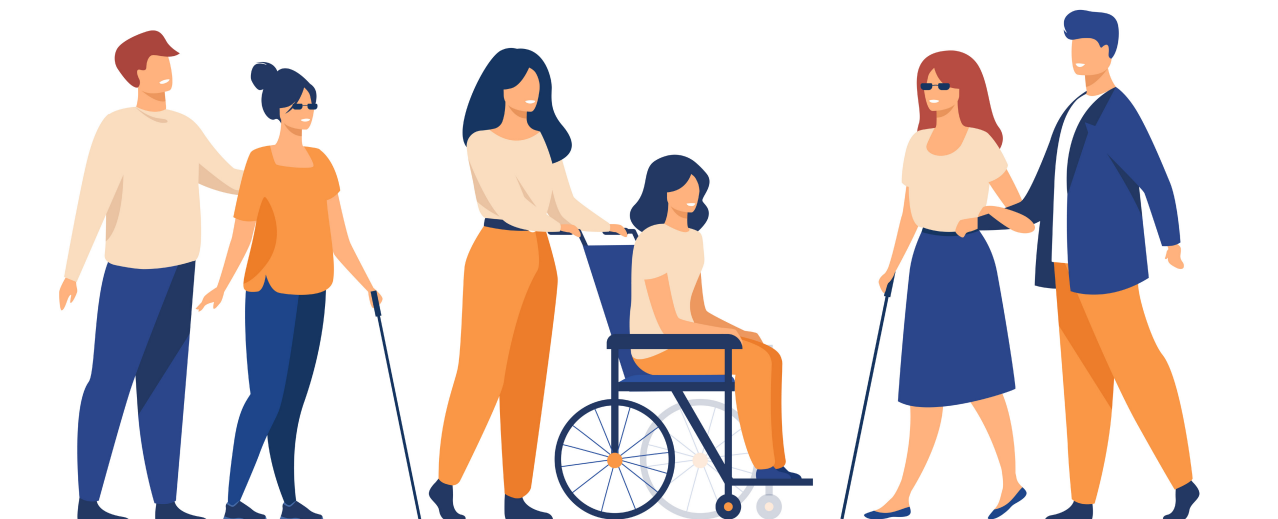
Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual, se deben tener en cuenta varios aspectos:



- ✓ Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- ✓ Si el ciudadano acepta la ayuda, no lo coja bruscamente. Ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- ✓ Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- ✓ Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal. describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- ✓ El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descritas: “Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?”.
- ✓ Se debe atender de manera preferencial y hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- ✓ Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, que se acople al ciudadano en particular.

No olvide que la despedida es muy importante. El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente señaladas.





# Discapacidad auditiva



Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: primero, las personas que no escuchan nada de lo que se habla y sólo pueden oír algunos sonidos muy fuertes.; segundo, las hipoacúsicas, es decir, sordera parcial o disminución de la sensibilidad auditiva en uno o ambos oídos.

Esto con el propósito de establecer el tipo de comunicación que se deberá seguir durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la adopción de una comunicación no apropiada. Por esto, es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan dirigirse al ciudadano con sordera de la mejor manera posible. Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta baja audición, las estrategias y/o herramientas por utilizar podrían ser las siguientes:

- 1 Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- 2 Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera, pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación. Si es el caso, trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- 3 Si el ciudadano le pide que hable un poco más fuerte, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, ya que él puede creer que lo está gritando.



Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas colombiana (LSC). Si conoce este lenguaje, utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.

Si no sabe lengua de señas, utilice frases cortas y precisas para lograr un diálogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.

Evite ocultar la cara cuando está atendiendo a una persona sorda. Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- 1 Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. “Buenos días (tardes), bienvenido al Archivo General de la Nación. ¿En qué puedo servirle?”. Pregúntele qué trámite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino. Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida, no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si estuvo a gusto con la atención prestada.
- 2 Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete, recuerde dirigirse al ciudadano con sordera: evite ignorarlo.

## Discapacidad física o motora



Procure que la persona que usa muletas o silla de ruedas las pueda dejar siempre al alcance de su mano.





- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si esta se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación mayor a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona cómo manipularla.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es extensión de su cuerpo.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio. Con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir a su ritmo.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario. De lo contrario, deberá desplazarse en el ascensor del edificio del AGN.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones singulares en el rostro. No se intimide con esto; actúe siempre naturalmente.



# Personas con discapacidad cognitiva






Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.

Escuche con paciencia; puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.

Brinde información visual e instrucciones cortas. Utilice lenguaje sencillo y claro; los ejemplos son de gran utilidad.

## Recuerde:

-  Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Actúe de forma natural cuando los atienda.
-  Las personas con discapacidad tienen autonomía.
-  No considere a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles



