



## 1. OBJETIVO

Establecer el protocolo de atención y servicio al ciudadano para el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), y/o Gestores u Operadores Catastrales en cada uno de los canales de atención dispuestos, con el propósito de garantizar una interacción directa y amable, encaminada a la prestación del servicio ágil y eficiente que satisfaga las necesidades de la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Incluye lineamientos, protocolos y parámetros que son de obligatorio cumplimiento tanto para el IGAC como para los prestadores de servicio público catastral tales como Gestores y Operadores; en este sentido, y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen en su relación con el Estado, los funcionarios públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, los colaboradores vinculados de forma directa o subcontratada por otra empresa (tercerizada), deben brindar a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades, con lenguaje claro y de fácil comprensión, ágil e íntegro en cumplimiento de la propósito institucional.

## 3. DESARROLLO

### 3.1 ELEMENTOS GENERALES QUE GARANTIZAN UNA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS CIUDADANOS, GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misionalidad de la Entidad, deben tener en cuenta elementos y/o pautas que garanticen una atención integral en todos los canales como lo son:

**Canal Presencial:** espacio físico en que los ciudadanos, grupos de valor, partes interesadas y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Las oficinas de atención, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, grupo de valor y/o parte interesada por medio de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y centros de contacto.

**Canal Virtual:** medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, desarrolla estrategias que permiten la identificación de las necesidades, con el fin de enfocar la atención a los requerimientos del ciudadano, y así incrementar los niveles de satisfacción y la imagen de la Entidad como autoridad catastral; para ello se deben tener en cuenta los siguientes elementos, que sirven como herramientas para una buena comunicación y orientación efectiva al ciudadano:

#### 3.1.1 EL SERVICIO AL CIUDADANO

Es una vocación encaminada a satisfacer las necesidades de información, peticiones, quejas reclamaciones, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos, a través de la aplicación de todos los principios, derechos y deberes constitucionales. El buen servicio debe ir más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender a los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas, lo que a su vez exige escucharlos e interpretar bien sus necesidades. Se requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la atención primaria, para esto es importante conocer y apropiarse del portafolio de servicios, información general de los programas del Instituto, formatos y demás información relevante.
- La disposición de servicio es el pilar primordial para que nuestros ciudadanos, grupos de interés y/o partes interesadas puedan recibir una orientación a la solicitud expuesta.
- Explicar al ciudadano toda la ruta, ser claro en el proceso o pasos a seguir de la solicitud, esto reduce posteriores peticiones (PQRSD).
- Promover la participación ciudadana, informar a la ciudadanía sobre los canales de atención y los de comunicación, así mismo sobre el mecanismo para interponer peticiones en la Entidad.
- Realizar encuestas de satisfacción y percepción a los ciudadanos sobre la atención y servicio, que permitan realizar acciones de mejora en la prestación del servicio.
- Reiterar a los ciudadanos los trámites, otros procedimientos administrativos - OPAS y/o servicios del Instituto que son GRATUITOS y que no requieren de intermediario, así como la información que es pública a la que pueden acceder de manera fácil y sin ningún costo.

### 3.1.2 PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El Servicio a la Ciudadanía en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, en los Gestores y Operadores Catastrales, está orientado y soportado en la Política de Servicio al Ciudadano liderada por el Departamento Nacional de la Función Pública. Como principio rector de la Política Pública, no hay función, ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas de una manera ágil, eficiente y efectiva; para lo cual se cuenta con los siguientes principios:

- Centrarse en el ciudadano: Definir su modo de relacionamiento con la ciudadanía considerando las características, (grupos de valor y grupos de interés) teniendo en cuenta sus demandas, necesidades y preferencias.
- Servicios en múltiples canales: Garantizar la oferta multicanal (Escrito, Presencial, Telefónico y Virtual) de la información en general y de sus productos y servicios.
- Atención integral del Estado: Articularse y proyectarse como una entidad que trabaja en forma conjunta con las demás entidades del Estado, de acuerdo con lo establecido para el servicio público catastral (Catastro Multipropósito).
- Equidad en el acceso: Garantizar al ciudadano la equidad en el acceso a la información, los productos y servicios ofrecidos sin restricciones en su relación con el Estado, salvo los casos previstos en la ley.
- Atención y servicio de excelencia: Garantizar una atención profesionalizada y tecnificada, enfocada en el ciudadano, acorde y oportuna a sus necesidades.
- Confiabilidad y seguridad: Promover las condiciones necesarias para generar confianza en los ciudadanos que contribuya al aumento y mejora de la participación y el relacionamiento de estos.
- Accesibilidad y disponibilidad: Propender o velar por un servicio cercano a la ciudadanía, que permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económico cognitivas.
- Innovación enfocada al mejoramiento continuo: Partir de la investigación y la generación del conocimiento, propender por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

### 3.1.3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que el servicio al ciudadano sea realmente de calidad, debe reflejar las expectativas de ciudadanos en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho y cumplir con los siguientes atributos:

- Amable: Ser gentil, cortés, agradable, sincero y servicial en la interacción con los demás.
- Confiable: Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos servicios y trámites, de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información

suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

- Digno: Que el servicio a que tienen derecho los ciudadanos se brinde de la mejor forma posible, con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- Oportuno: Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas vigentes y aplicables al caso concreto.
- Efectivo: Debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- Empático: Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- Incluyente: El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminaciones, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- Innovador: La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la Entidad.
- Respetuoso: Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.

#### 3.1.4 HABILIDADES Y ACTITUDES DE LAS PERSONAS QUE BRINDAN EL SERVICIO

Las personas que presten el servicio al público deben contribuir de manera real y efectiva a una adecuada atención al ciudadano, desarrollando y potencializando las siguientes habilidades y actitudes:

- Amabilidad: En relación con la solicitud presentada por el ciudadano, a través de la explicación que brinda el servidor público o colaborador, se debe atender con cortesía, amabilidad y respeto, lo que genera confianza mutua.
- Comprensión: Entendimiento que se debe tener, respecto de la situación que propone el ciudadano; el cual se manifiesta con un diálogo sincero, al ponerse en su lugar, para expresar con claridad el concepto solicitado.
- Tolerancia y paciencia: Capacidad que se tiene al enfrentar las contrariedades y adversidades que le exponen los ciudadanos para ello debe demostrar total calma y fortaleza, frente a hechos que ocurren cuando el ciudadano se encuentra exaltado.
- Dinamismo: Comportamiento diligente que le garantiza al funcionario brindar una respuesta pronta y clara al ciudadano, lo que genera un entorno de confianza.
- Razonamiento, persuasión: Habilidad para cambiar la actitud o el comportamiento de una persona, mediante el uso de palabras al momento de transmitir la información requerida.
- Capacidad para escuchar: Consiste en la forma de comunicación que demuestra por parte del servidor público y del ciudadano un entendimiento en lo que se pretende dar a conocer, así mismo no interrumpir al ciudadano mientras este expresa su necesidad.
- Capacidad para orientar: Es el conocimiento que tiene el servidor público, para conocer los temas que tiene a su cargo los cuales deben ser brindados como la solución que espera el ciudadano resolviendo de forma clara la inquietud planteada.
- Autocontrol: Es el cuidado que debe tener el servidor público de no permitir desviaciones en su labor, conforme a factores de ánimo que el ciudadano pretenda trasladar.
- Creatividad: Es la capacidad que tiene el funcionario con su iniciativa para permitir al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Lenguaje claro: Es la conversación sencilla que debe iniciar el servidor público, que facilita la interacción con la ciudadanía y permita el ejercicio de sus derechos.
- Compromiso: Es el deber del servidor público con el ciudadano únicamente frente a lo que pueda cumplir, de acuerdo con las normas vigentes.

#### 3.1.5 PROHIBICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi prohíbe a todos los servidores, los Gestores y Operadores Catastrales que prestan un servicio a la ciudadanía:

- Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos por los programas, trámites o servicios, así como exigir documentos que reposen en la Entidad.

- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Divulgar datos personales de los ciudadanos, violando la Ley de Protección de Datos Personales.
- Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en las normas vigentes.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas. Impedir la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Exigir compensaciones monetarias para la agilización o expedición de algún producto, fuera de las establecidas por los procedimientos y/o actos administrativos vigentes.

### 3.1.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi y/o los Gestores y Operadores Catastrales garantizan los derechos establecidos en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) modificada por Ley 2080 de 2021 y se compromete a brindar un trato digno, equitativo, igualitario, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a los ciudadanos; motivo por el cual, da a conocer los derechos y deberes:

#### **Derechos:**

1. Salvo reserva legal, obtener información que se encuentre en archivos públicos.
2. Obtener respuesta de calidad a sus peticiones, en los plazos establecidos.
3. A relacionarse con la entidad por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible.
4. Ser tratado con dignidad y respeto.
5. Identificarse ante la entidad a través de medios de autenticación digital.
6. Atención especial y preferente a personas con discapacidad, niños (as), adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular argumentos y aportar documentos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Conocer el estado de su trámite y obtener copias, realizando el pago correspondiente de los respectivos documentos.
10. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita, o por cualquier otro medio, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de las mismas.
11. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **Deberes:**

1. Obrar conforme al principio de buena fe. Abstenerse de aportar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
2. Brindar un trato respetuoso a nuestros servidores públicos y colaboradores.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes.
4. Proporcionar información completa, oportuna y veraz.
5. Acatar la Constitución y las leyes.

### 3.2 CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

Es necesario comprender las necesidades de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." representan un servicio deficiente.

El personal debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de productos y servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

### 3.2.1 ACTITUD

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en excelente posición. De otra parte, deben tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

El ciudadano se lleva una buena impresión si el servidor público entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se lleva una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, es necesario exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación. Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la Entidad solicita al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

### 3.2.2 LENGUAJE

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", entre otros.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se deben conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

### 3.2.3 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Es posible que no se pueda dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no puede ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud, ésta

debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente las que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

### 3.2.4 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

### 3.2.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Oficina de Relación con el Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen al Instituto Geográfico Agustín Codazzi en la sede central, para lo cual se rige por el Procedimiento de Trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias vigente; los Gestores y operadores Catastrales, deben regirse por dicho procedimiento y colocar a disposición de los ciudadanos, de acuerdo a las normas aplicables todos los elementos necesarios para la recepción de las quejas y los reclamos.

Para la atención de quejas y reclamos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta de la situación y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

## 3.3 CANALES DE ATENCIÓN

La Entidad debe proporcionar y adaptar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información, para prestar un servicio oportuno y dar respuesta adecuada al ciudadano. Los canales de atención de la Entidad son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

### 3.3.1 CANAL PRESENCIAL

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y los grupos de valor caracterizados por la Entidad y acceso a todo el personal en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Todo el personal que brinda el servicio público debe conocer los puntos de atención de servicio al ciudadano, de tal manera que puedan dar información a la ciudadanía y le permita orientarlo de manera rápida y efectiva en la ubicación de baños públicos, las salidas de emergencia, bancos, parqueaderos, horarios de atención y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

Así mismo es importante, que la Entidad y los Gestores Cártales tengan las adecuaciones físicas en las áreas de atención al ciudadano de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana 6047 de accesibilidad al medio físico - Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública (señalética, requisitos para las zonas de servicio al ciudadano, entre otros), para una atención incluyente; de la misma manera, se debe contar con asignadores de turno que permitan garantizar la atención por orden de llegada para no incurrir en la violación del derecho de turno.

#### 3.3.1.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- Presentación personal: La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor mediante el carné institucional, el cual debe estar visible, así mismo utilizar uniforme, chaqueta o chaleco que lo identifique y sea de fácil ubicación para el ciudadano.
- Comportamiento: No se debe comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), ya que estas actuaciones indisponen al ciudadano y le hacen percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. 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 erguida, 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; por lo tanto, los puestos deben permanecer limpios, ordenados y solo con los elementos relacionados a la labor que se desempeña.
- Aplicación de protocolos: Aplicar los protocolos de bioseguridad o directrices de la Entidad que correspondan.

#### 3.3.1.2 INGRESO A LA ENTIDAD

##### 3.3.1.2.1 ATENCIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA SEGURIDAD

Los colaboradores de la seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- Acatar los protocolos de seguridad establecidos por la empresa de seguridad y de bioseguridad implementados por la Entidad.

### 3.3.1.2.2 ORIENTADOR Y/O ATENCIÓN EN RECEPCIÓN

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es, ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a....”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que atenderá al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso a la dependencia correspondiente.
- Tener el listado de extensiones telefónicas a la mano.
- Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de personas, y los formatos, junto con un esfero para el registro de computadores, tableta o elementos similares.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.
- Aplicar los protocolos, directrices o lineamientos establecidos por la Entidad.

### 3.3.1.3 SERVIDORES PÚBLICOS EN VENTANILLA DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

Deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar en caso necesario que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Es necesario medir la satisfacción de la ciudadanía.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.
- Acatar los protocolos, directrices o lineamientos establecidos por la Entidad.

### 3.3.1.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Las entidades del Estado establecen mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Art. 13 Decreto 019/12.

### 3.3.1.5 PERIODISTA

Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramita preferencialmente, en aplicación de la Ley 57 de 1985 art. 23 o cualquiera que la modifique, adicione o sustituya.

### 3.3.1.6 ATENCIÓN PRIORITARIA A NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES

Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando sea presentada por un niño, niña y/o adolescente. Art. 12 Decreto 019/12.

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Debe hablarles claro y sencillo, en un lenguaje acorde con la edad.

### 3.3.1.7 PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno 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.
- De acuerdo con la información entregada por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se debe conocer la Carta de Trato Digno de esa Entidad la cual se encuentra en el enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno/93> , donde aparece información referente a los derechos y deberes, así como los canales de atención.

### 3.3.1.8 GRUPOS ÉTNICOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom). El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitar los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Iniciar gestión para atender la petición de acuerdo con las normas vigentes en la lengua o dialecto que corresponda ante la entidad Ministerial.

### 3.3.1.9 VÍCTIMAS

A este grupo de personas pertenecen las que han sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia a las infracciones al Derecho Internacional Humanitario. El servidor público debe:

- Usar lenguaje claro y sencillo
- No realizar juicios
- Escuchar atentamente sin mostrar prevención
- Garantizar un trato equitativo
- Es importante resaltar que no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada
- Asumir una actitud postural sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.

### 3.3.1.10 PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran menores de edad. 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.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realiza la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar 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.

#### 3.3.1.10.1 DISCAPACIDAD VISUAL

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo. Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ejemplo: Estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a un funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene la siguiente información, etc.
- Mantenerle informado sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarle con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

#### 3.3.1.10.2 DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS

- Contar con la herramienta Centro de Relevo.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Solicitar el apoyo de la Intérprete de señas que tiene el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en la Sede Central.
- Identificar cuál es la forma de comunicación con la que se siente cómodo.
- Una vez se garantice el acceso a la información de acuerdo con la forma de comunicación del ciudadano, se responderá el requerimiento
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

#### 3.3.1.10.3 ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

#### 3.3.1.10.4 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

#### 3.3.1.10.5 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

#### 3.3.1.10.6 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

#### 3.3.1.10.7 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; no es correcto tratar a las personas adultas de talla baja como menores de edad.

### 3.3.2 CANAL TELEFÓNICO

Medios de comunicación telefónicos caracterizados por la Entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano o cualquier dependencia de la Entidad.

Para brindar una atención con calidad, el prestador del servicio debe tener en cuenta:

#### 3.3.2.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: Proyectar el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad, horarios de atención.
- El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: Prestar atención a la elección de palabras, pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano puede escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

#### 3.3.2.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CONMUTADOR, LÍNEAS DIRECTAS Y/O LÍNEAS DE PAGO REVERTIDO

##### 3.3.2.2.1 PREVIO A LA LLAMADA

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o activar la llamada en espera.

- Tener a mano el listado de las extensiones o teléfonos de contacto para, si es necesario, transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.

#### 3.3.2.2.2 AL INICIO DE LA LLAMADA

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

#### 3.3.2.2.3 DURANTE LA LLAMADA

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y asegurarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente se debe decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

#### 3.3.2.3 SI DEBE TRANSFERIR O PONER EN ESPERA LA LLAMADA

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. Es molesto para el usuario que un servidor pase la llamada a otra extensión donde nadie conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, se debe retomar la llamada del ciudadano, consultar los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se informará al encargado del tema para que devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

#### 3.3.2.4 SI NO PUEDE DAR RESPUESTA EN EL MOMENTO

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano tendrá respuesta y el medio por el cual se hará.

### 3.3.2.5 AL FINALIZAR LA LLAMADA

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.
- Si existe algún mecanismo de calificación de la llamada recordarle al ciudadano la evaluación de la llamada y la información ofrecida.

### 3.3.3 CANAL VIRTUAL

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

#### 3.3.3.1 PAGINA WEB

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, cuenta con un portal único para el ciudadano <https://www.igac.gov.co/>, el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la Entidad, facilitando de esta manera el acceso a la información pública.

Así mismo, los Gestores Catastrales deben contar con una página web, que les faciliten el acceso y la comunicación fluida a los ciudadanos.

En el desarrollo de canales virtuales, es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con los prestadores del servicio, de la siguiente forma:

- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil, con lenguaje claro, sencillo e interactivo.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y así mismo que le permita hacer seguimiento de las mismas. <https://www.igac.gov.co/es/contenido/peticiones-quejas-y-reclamos>
- Disponer de opciones de búsqueda que facilite la ubicación de la información dentro del ambiente virtual, con diversidad de opciones en los resultados.
- Utilizar una tipografía legible adecuada, con fuentes y tamaño que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual puede no entender la terminología institucional, por lo tanto, el lenguaje debe ser claro, puntual, sencillo y concreto respetando las normas.

#### 3.3.3.2 CORREO ELECTRÓNICO

La atención al ciudadano por correo electrónico permite atender en los tiempos establecidos las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con el correo electrónico: [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co); e-mail notificaciones judiciales: [notificaciones.judiciales@igac.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@igac.gov.co).

Los Gestores Catastrales deben disponer un correo electrónico que le permita al ciudadano de manera rápida y efectiva comunicarse o radicar sus PQRSD en el territorio nacional o fuera de él.

Dentro de esta modalidad, se encuentran igualmente los siguientes canales electrónicos, para cada una de las direcciones territoriales:

✓ Dirección Territorial Atlántico	barranquilla@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Bolívar	cartagena@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Boyacá	tunja@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Caldas	manizalez@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Casanare	yopal@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Caquetá	florencia@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Cauca	popayan@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Cesar	valledupar@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Córdoba	monteria@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Cundinamarca	dtcundi@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Guajira	riohacha@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Huila	neiva@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Magdalena	santamarta@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Meta	villavicen@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Nariño	pasto@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Norte De Santander	cucuta@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Quindío	armenia@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Risaralda	pereira@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Santander	bucaramanga@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Sucre	sincelejo@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Tolima	ibague@igac.gov.co
✓ Dirección Territorial Valle	cali@igac.gov.co

- 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 lo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados, para efectos de seguimiento y control y los datos debe estar claros y completos, tales como:
  - Asunto del correo
  - Nombre del Remitente
  - Nombre Entidad o Dependencia Remitente
  - Ubicación
  - Dirección - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
  - Dirigido a
- 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, con soporte del Sistema de Gestión Documental.
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, dar traslado a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano. Tener presentes los tiempos establecidos para dar respuesta oportuna - Ley 1577 de 2015.
- Cada vez que ingrese un correo electrónico a la Entidad y que sea externo se debe radicar, en el Sistema de Gestión Documental que disponga la Entidad para efectos de trazabilidad y control.
- Asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de petición y con lo establecido en el Procedimiento
- Trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el caso del IGAC.
- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.

- Responder todas las preguntas o solicitudes del ciudadano de forma clara y precisa, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Revisar que la dirección del destinatario esté correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje, siempre al remitir un mensaje electrónico.

### 3.3.3.3 REDES SOCIALES

(Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, entre otras): El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. Además de tener activas las notificaciones de nuevos comentarios, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes que entrar directamente por el chat de Messenger (Inbox) o el de Instagram (DM).

- Los servidores públicos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi se deben informar que a través de nuestros canales se puede orientar al ciudadano en temas de geodesia, cartografía, catastro, geografía y agrología.
- Garantizar la posibilidad de utilización de las plataformas por parte de cualquier persona, independientemente de las posibilidades o discapacidades que pueda presentar.
- Teniendo en cuenta que las redes sociales son un enlace directo de comunicación horizontal con los ciudadanos, el contacto y la respuesta deben ser iguales. A más tardar el siguiente día se debe contactar con el ciudadano usando el teléfono o correo electrónico que suministró para atender su solicitud e informarle debidamente y con el lenguaje más asertivo y claro posible, el paso a seguir para tener una respuesta satisfactoria.

### 3.3.4 ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.

Este canal permite a los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas, a través de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. El buzón de sugerencias hace parte de este canal.

Para la atención por Correspondencia se recomienda:

- Tener una ventanilla única que permita la recepción de las comunicaciones escritas de manera física por parte de los ciudadanos, las cuales debe quedar debidamente radicada en el gestor documental que disponga la Entidad para efectos de trazabilidad y control.
- Para el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, los servidores públicos que atienden este servicio están ubicados en el primer piso de la Sede Central en la dirección Carrera 30 # 48-51 y en las ventanillas únicas de las Direcciones Territoriales a nivel nacional, puntos de atención que están informados en los canales virtuales y/o página web de la Entidad.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: - "Buenos días/tardes. Bienvenido (nombre de la entidad) ¿En qué le puedo servir?". Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor", "Señora."
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo, destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos e indicarlos en el aplicativo de gestor documental.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al ciudadano y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**Código: IN-ACI-PC01-01**

**Versión: 1**

**Vigente desde:  
30/12/2021**

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

**4. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
30/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial.</li> <li>◦ Hace Parte del proceso <b>Gestión de Servicio al Ciudadano</b> del subproceso <b>Atención al Usuario</b>.</li> <li>◦ Se crea el instructivo "Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano", código <b>IN-ACI-PC01-01</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se encuentra asociado al procedimiento "Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones".</li> <li>◦ Se deroga el documento "Protocolo de atención y Servicio al Ciudadano" de agosto de 2020 que no hacía parte del Listado Maestro de documentos institucional.</li> </ul>	1

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p><b>Nombre:</b> Shadia Gene Beltrán</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista de la Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> <p><b>Nombre:</b> María Patricia Aldana Ospina</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p><b>Nombre:</b> María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p><b>Nombre:</b> Marcela Yolanda Puentes Castrillón</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación</p>	<p><b>Nombre:</b> María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p>