



Defensa Jurídica  
del Estado



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Y AL USUARIO**

Código: GIC-PT-01

Versión: 02

Pág.: 1 de 22



**Defensa Jurídica  
del Estado**

# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
JUNIO 2024**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) con el propósito de cumplir con los fines esenciales del Estado y comprometida con garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política, busca brindar un servicio de calidad orientado a la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus grupos de valor.

En este sentido, el presente protocolo se expide con el fin de mejorar la interacción entre la ANDJE con sus usuarios, a través de una serie de pautas que le permitan a los servidores públicos y colaboradores de la Entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos. De igual forma, se pretende maximizar la experiencia de la comunidad cuando se comunique con la Agencia, mediante la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención, en términos de igualdad y oportunidad, y bajo estándares de eficacia.

Por lo anterior la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado adopta el presente protocolo de atención al usuario, orientado en sus canales de atención.

## 2. OBJETIVO

Para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es importante que sus servidores públicos y colaboradores conozcan los lineamientos, parámetros, y protocolos de una adecuada atención, buscando uniformidad en el trato y en la información que se entrega a los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), fortaleciendo así la imagen institucional y la cultura de servicio.

### 3. ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE VALOR CON LA AGENCIA

**Ilustración 1 - Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado**



Fuente: Función Pública - 2020

Fuente: Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano 2020-Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>1</sup>

### 4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre la atención, la cual debe propender porque se exalten los siguientes valores y principios éticos:

- **ADAPTABLE:** La atención al usuario debe acoplarse a las necesidades de este para que se sienta cómodamente atendido.
- **AMABLE:** La atención al usuario que se brinda debe ser cortés, gentil, y agradable.

<sup>1</sup> Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

- **CONFIABLE:** La información que se le suministre al usuario debe ser transparente, veraz, que genere seguridad, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad en todas sus actuaciones.
- **EFFECTIVO:** La atención brindada al usuario debe ser oportuna, pronta y debe guardar relación con lo que es el objeto de la solicitud.
- **INCLUYENTE:** El usuario debe recibir un buen trato, libre de prejuicios y sin discriminación por parte de los servidores públicos o colaboradores de la entidad.
- **OPORTUNO:** Que la atención al usuario se preste en el momento adecuado, teniendo en cuenta los términos establecidos.
- **RESPECTUOSO:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todos los grupos de valor de la Entidad.
- **EMPÁTICO:** Comprender al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.
- **INNOVADOR:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de los usuarios, los desarrollos tecnológicos y las experiencias de servicio de la entidad.

## 5. VALORES Y PRINCIPIOS – CÓDIGO DE INTEGRIDAD

- **HONESTIDAD:** Actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona.
- **DILIGENCIA:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia.
- **JUSTICIA:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **SOLIDARIDAD:** Promover el compromiso de unidad, trabajando en equipo para sacar adelante metas e intereses comunes.
- **PASIÓN POR LA EXCELENCIA:** Actuar con actitud, persistencia e inteligencia con el fin de lograr destacar actitudes y talentos, de la manera más eficaz posible.

## **6. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD**

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a lo solicitado, debe satisfacer a quien la recibe. Lo anterior, supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que exige escuchar y atender de fondo lo requerido.

Los usuarios necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa; respuestas como “no sé”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí”, son vistas por los usuarios como un mal servicio.

Por lo anterior los servidores públicos o colaboradores, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Agencia para responder las peticiones.
- Conocer los servicios que presta la Agencia, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Un servidor público o colaborador en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva la responsabilidad penal y disciplinaria correspondiente.

### **6.1. ACTITUD**

Se espera que los servidores públicos o colaboradores que interactúan con los usuarios mantengan una **actitud de servicio**, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones.

En este sentido, el servidor público o colaborador, debe:

- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Orientar con claridad y precisión.
- Atender con calidez y agilidad.

- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser carismático para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

## **6.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

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

### Adultos mayores y mujeres embarazadas:

- Una vez entran a la sala de espera, 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.

### Atención a niños, niñas y adolescentes:

- 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.

### 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. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público o colaborador:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Utilizar lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos que puedan confundir o generar falsas expectativas.
- Evitar el trato el trato en términos de inferioridad y lástima.

 <b>Defensa Jurídica del Estado</b> 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
		Versión: 02
		Pág.: 7 de 22

### 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 la entidad 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.

Nota: En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición<sup>2</sup> para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

### Personas en situación de discapacidad:

- Conocer las diferentes situaciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al usuario 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.

---

<sup>2</sup> La solicitud se grabará mediante el celular del servidor o colaborador que lo atienda, o de algún servidor o colaborador que facilite dicho medio para la grabación.

 <b>Defensa Jurídica</b> del Estado		<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
			Versión: 02
			Pág.: 8 de 22

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato” o “A su derecha está el bolígrafo”.
- 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 moverse 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 ciega antes de dejarla sola.
- No utilice gestos, términos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: “Allí”. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- En la Agencia tenemos habilitadas opciones de contacto virtual para la población con discapacidad auditiva como chat, redes sociales y correo electrónico, esto con el fin de que la información que generamos sea accesible y entendible para todos.

Nota: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor debe facilitar el canal para que el usuario pueda conectarse con el Centro de Relevo, con el fin de tener una comunicación

 <b>Defensa Jurídica del Estado</b> 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
		Versión: 02
		Pág.: 9 de 22

bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Atención a personas con sordoceguera:

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

Atención a personas con discapacidad física o motora:

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

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

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

Atención a personas con discapacidad mental:

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

 <b>Defensa Jurídica del Estado</b> 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
		Versión: 02
		Pág.: 10 de 22

#### 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 usuario según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

### **6.3. ATENCIÓN A PERSONAS EN PROCESO DE REINCORPORACIÓN**

Con el objeto de garantizar que todos los usuarios reciban un trato justo y sin estigmatización, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, promueve la atención de solicitudes de ciudadanos que dejaron las armas, en el marco de distintos procesos y se reintegraron exitosamente a la sociedad, por lo cual se sugiere:

- Utilizar un lenguaje no estigmatizante y respetuoso al interactuar con personas en proceso de reincorporación.
- Evitar referirse a su pasado o afiliación a grupos armados ilegales. No hacer suposiciones sobre el pasado o las experiencias de la persona.
- No discriminar a los usuarios en proceso de reincorporación en función de su pasado, género, orientación sexual, origen étnico, religión u otras características personales.
- Escuchar activamente a las personas en proceso de reincorporación, validar sus experiencias y preocupaciones, y responder con empatía.

### **6.4. ATENCIÓN A PERSONAS OFUSCADAS O ALTERADAS**

En ocasiones llegan a las entidades públicas usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario 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: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.

- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario 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 usuario. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### **6.5. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA**

No siempre se puede dar al usuario la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue su solicitud, se le debe informar la razón por la cual no se puede atender para que se dirija a la entidad competente o exponerle bajo que fundamento legal no se puede acceder a lo solicitado.

Pautas para atender solicitudes donde su respuesta es negativa y que estas sean mejor recibidas:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### **6.6. ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

## **7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CANALES DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

El protocolo de atención al usuario de la Agencia está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los grupos de valor.

Por eso tenga en cuenta los siguientes consejos, que le ayudarán a brindar un mejor servicio durante la atención:

### **7.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

A través de este canal los grupos de valor pueden acercarse a las instalaciones físicas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.

Este tipo de atención empieza desde que el usuario ingresa a las instalaciones de la Entidad, y es anunciado por el funcionario o colaborador de recepción.

Si la atención es para personas con discapacidad y estas lo solicitan, el funcionario o colaborador hará acompañamiento por las instalaciones de la entidad.

Una vez el funcionario competente empieza a interactuar con el usuario debe tener en cuenta:

- Saludar: “Buenos días/tardes, bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor” o “señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que está atendiendo y escucharlo con atención.

- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el usuario realiza una solicitud de forma verbal y se cuenta con la información, será atendida de inmediato.
- En caso de que no sea posible responder de inmediato, deberá realizar la recepción de la solicitud de manera verbal de acuerdo con el procedimiento de PQRSDF dispuesto por la ANDJE, y se le indicará que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.
- En el caso de que la solicitud del usuario sea una queja, reclamo, sugerencia o denuncia; esta se tramitará de acuerdo con lo descrito en el procedimiento dispuesto para ello por la ANDJE.
- Si el servidor público o colaborador tiene que retirarse de la atención, antes debe explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, agradecer por la espera.
- Preguntarle, como regla general: “¿hay algo más en que pueda servirle?”.
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Despedirse de manera cordial.

**Nota:** Si el requerimiento solicitado por el usuario no es de competencia de la Agencia, el servidor o colaborador deberá orientarlo sobre la entidad competente para que proceda según lo que corresponda, evitando así generar falsas expectativas.

Recuerde que el contacto inicial que tenga el usuario con la Agencia es siempre la imagen que él mismo tendrá de la Entidad.

### **Recomendaciones:**

- Mantenga el contacto visual con el usuario.
- Cuide su expresión facial y su postura corporal.
- Cuide que su presentación personal sea apropiada para el rol que se desempeña y guarde adecuadamente la imagen institucional.
- Mantenga un lenguaje cordial y tono de voz modulado a la situación.
- Mantenga una buena postura mientras atiende al usuario.
- Vocalice de manera adecuada.
- Evite el uso de celular en la atención si no es necesario para el desarrollo de esta, así como de distractores.

 <b>Defensa Jurídica del Estado</b> 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
		Versión: 02
		Pág.: 14 de 22

### 7.1.1. CORRESPONDENCIA

A través de la correspondencia los usuarios pueden presentar comunicaciones escritas.

- Recibir los documentos que el usuario quiere radicar. Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al usuario. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Al finalizar la interacción, el funcionario o colaborador invitará al usuario a diligenciar el formato de sugerencias.
- Si el usuario deja una sugerencia, esta deberá ser radicada para su respectivo trámite y respuesta.
- El buzón de sugerencias deberá ser revisado periódicamente, previendo disponibilidad de formatos y bolígrafos.

## 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público o colaborador y el usuario. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidad, conmutadores y extensiones. En la atención por medio del canal telefónico, debe tenerse en cuenta:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al usuario cordialmente, mencionando de manera clara el nombre del funcionario. Se sugiere: “Buenos días/tardes, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Establecido el nombre del usuario, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar: “¿En qué puedo ayudarle?”
- Solicitar la autorización para el tratamiento de datos personales, en atención a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en caso de que aplique.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes en el registro de atención al usuario.
- Esperar, sin interrumpir, a que el usuario termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor o colaborador, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información. El funcionario o colaborador deberá cerciorarse de que la llamada será atendida.
- En caso de que no sea posible responder de inmediato, deberá realizar la recepción de la solicitud de manera verbal de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento de PQRSD, y se le indicará que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.
- Si el servidor público o colaborador tiene que retirarse de la atención, antes debe explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Si la atención está tardando más de lo esperado, el funcionario o colaborador así lo informará al usuario y le ofrecerá continuar en la línea o la devolución de la llamada una vez se tenga información sobre la solicitud.
- Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- El servidor público o colaborador le preguntará al usuario si puede hacerle una encuesta de satisfacción de la atención recibida.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

**Nota:** No deberán tomar llamadas personales, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al usuario. Las llamadas particulares, se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

### **Recomendaciones:**

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Disponer de un inventario actualizado de los servicios y funciones de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Si la atención está dirigida a personas que no hablan el idioma español, se informará la grabación de la llamada con el fin de ser traducida. La grabación se hará mediante el celular del servidor o colaborador que lo atienda, o de algún servidor o colaborador que facilite dicho medio para la grabación.

- Modular la velocidad al hablar y cuidar la vocalización y el tono de la VOZ.
- Las respuestas deberán denotar seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual puede hacerse a través del correo electrónico, chat y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con el usuario a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales<sup>3</sup>, las cuales son adoptadas por la ANDJE a través de la política para el manejo de redes sociales.

### 9.1. CORREO ELECTRÓNICO

- Empiece la comunicación saludando al solicitante y continúe con una frase como: “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- No utilice mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración en el escrito, a menos que sea estrictamente necesario.
- Escriba siempre en un tono impersonal.
- Construya un texto claro y entendible para el lector.
- Sea conciso utilizando oraciones cortas y precisas.
- Verifique que se encuentran todos los datos necesarios en el escrito, con la finalidad de que el usuario pueda realizar el contacto nuevamente con la Entidad en caso de ser necesario.
- Si menciona que se anexa un documento, verifique que efectivamente sea adjuntado y que su tamaño y extensión permita su apertura por el usuario.
- Revise el mensaje antes de enviarlo.
- Si se recibió comunicación al correo institucional debe dirigirlo al gestor documental para el trámite de clasificación y radicación de la información. La persona encargada de la gestión documental

<sup>3</sup> [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594\\_manual\\_gd.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf)

deberá asignarle un radicado por el Sistema de Gestión Documental, y deberá ser remitido al área competente.

### **Recomendaciones:**

- No facilite la cuenta de correo a personas ajenas a la ANDJE.
- No utilice el servicio de correo electrónico para fines personales.
- Siga el protocolo de la ANDJE con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responda siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Asegúrese de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario 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.

### **9.2. CHAT VIRTUAL**

- Empezar el servicio lo más pronto posible después de que el usuario acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Solicitar al usuario que por favor otorgue un momento mientras se tramita la solicitud. En caso de tomarse más tiempo del esperado, hacerlo saber al usuario.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Bienvenido(a) a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica Del Estado, le habla (...), ¿En qué le puedo ayudar?”
- Solicitar la autorización para el tratamiento de datos personales, en atención a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en caso de que aplique. De ser el caso, solicitar datos con fines de registro.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: “¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”, “¿me puede facilitar algún dato adicional?”
- En caso de que no sea posible responder de inmediato, deberá realizar la recepción de la solicitud de manera verbal de acuerdo con lo dispuesto por la ANDJE, y se le indicará que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta y enviarla a la dirección informada por el usuario.
- Una vez se haya confirmado que el usuario ha comprendido la respuesta u orientación, el servidor o colaborador deberá agradecer el uso del chat e invitarlo a realizar una encuesta de satisfacción para

 <b>Defensa Jurídica del Estado</b> 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
		Versión: 02
		Pág.: 18 de 22

finalizar la atención, la cual se le pondrá a disposición.

### **Recomendaciones:**

- Cuando se responda al usuario tener en cuenta: Dirigirse con respeto al usuario, enviar el mensaje sin errores ortográficos y cuidar la redacción, comunicarse con frases cortas, evitar mayúsculas sostenidas a menos que sean gramaticalmente necesarias, no usar emoticones o caritas, dividir respuestas largas en bloques.

### **9.3. REDES SOCIALES**

- Si se recibió comunicación el servidor público o colaborador debe analizar si es competencia de la Entidad, si no lo es deberá manifestarlo así al usuario por redes.
- Si es competencia de la Entidad y la atención puede darse de inmediato, así se hará y se le informará al coordinador de atención al ciudadano y usuarios sobre dicha recepción y respuesta.
- Si no es posible responder de inmediato, debe dirigirlo al correo electrónico de “Correspondencia – gestión documental” para el trámite de clasificación y radicación de la información, y solicitar un correo electrónico al usuario para enviar la respuesta y así mismo indicarle el número de radicado para su seguimiento.
- 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.
- 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 X (anteriormente Twitter), para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

### **Recomendaciones:**

- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, ni mayúsculas sostenidas en el escrito.

### **9.4. RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES RADICADAS POR EL GESTOR DOCUMENTAL.**

Las respuestas a las comunicaciones radicadas por el gestor documental deberán realizarse en lenguaje claro, teniendo en cuenta la estructura de los formatos y plantillas registradas en este, y de acuerdo con los

 <b>Defensa Jurídica</b> del Estado		<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
			Versión: 02
			Pág.: 19 de 22

estándares establecidos por Presidencia para la emisión de comunicaciones, tales como logos, tipos de letra, etc., adoptados por la ANDJE a través del manual para la implementación de los formatos de publicaciones de la agencia, de acuerdo con el manual de imagen de la presidencia de la república.

## **9.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA ÚNICO DE GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD LITIGIOSA DEL ESTADO – eKOGUI.**

El servidor o colaborador deberá tener en cuenta en la atención:

- Saludar de acuerdo con la estructura: Saludo cordial (buenos días/buenas tardes), presentación del asesor, indicar que se trata de la plataforma de soporte eKOGUI, y preguntar: “¿En qué le puedo ayudar?”
- Al finalizar la llamada, suministrar al usuario, el ID de soporte creado en la plataforma.
- Evitar titubear mientras se da la información.
- Evitar palabras o frases que generen desconfianza de la información suministrada. Ejemplo: Tal vez, no sé, no le aseguro nada.
- Intervenir de forma adecuada empleando conectores.
- Escuchar de manera activa, demostrando concentración e interés.
- Evitar preguntar reiteradamente lo ya informado por el usuario.
- No tutear al usuario.
- Evitar expresiones como: “aló”, “sumercé”, “ajá”, “ujum”.
- Cuidar la modulación y pronunciación de las palabras.
- Modular la voz, y usar un tono dinámico reflejando disposición.
- Emplear argumentos válidos y apoyados en los procesos establecidos.
- Solicitar datos de manera gentil y cortés.
- Agradecer los tiempos de espera.
- Brindar la información de forma integral, asegurándose de dar recomendaciones necesarias según el proceso.
- Solicitar un tiempo de espera según la complejidad del caso.
- Ofrecer la información de manera correcta, completa y veraz, y realizar adecuadamente los direccionamientos a otros canales de la Entidad.
- Asignar a las personas de segundo o tercer nivel del soporte, los casos según el grado de complejidad.

## **9.6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

 <b>Defensa Jurídica del Estado</b> 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL USUARIO</b>	Código: GIC-PT-01
		Versión: 02
		Pág.: 20 de 22

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida, se le indicará al usuario el acceso para que califique el servicio prestado cualquiera sea el canal por el cual accedió.

## 10. GLOSARIO

- **ATRIBUTOS DE SERVICIO:** Son aquellas características, cualidades o dimensiones visibles o invisibles que se esperan como parte del producto o servicio. Permiten evaluar o calificar el servicio de un área, de un proceso, de una persona de una institución, como excelente, bueno, regular o malo.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Se refiere a los medios y espacios que garantizan el contacto entre la entidad y los ciudadanos, usuarios o interesados en solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Agencia. Los canales de la Agencia son: presencial, telefónico y virtual.
- **GRUPOS DE VALOR:** Son personas naturales (ciudadanos), o jurídicas (entidades públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad).
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar y mejorar la gestión del servidor en la atención hacia los usuarios.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitarle a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.
- **USUARIO:** Los grupos de valor atendidos por la Agencia que hacen uso de los servicios de la Entidad.

## 10. REFERENCIAS NORMATIVAS RELACIONADAS

- Constitución Política.
- Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas prestan servicios públicos.”

- Ley 1346 de 2009 “Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.”
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 2080 de 2021 “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Decreto 4085 de 2011 “Por medio del cual se determinan los objetivos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se establece su estructura”
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1365 de 2013 “Por el cual se reglamenta algunas disposiciones de la Ley 1564 de 2012, relativas a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Decreto 58 de 2014 “Por el cual se reglamenta el artículo 46 de la Ley 1551 de 2012”.
- Decreto 1303 de 2014 “Por el cual se reglamenta el Decreto 4057 de 2011”.
- Decreto 272 de 2015 “Por el cual se reglamenta la Ley 1743 de 2014 y los procedimientos necesarios para el recaudo y la ejecución de los recursos que integran el Fondo para la Modernización, Descongestión y Bienestar de la Administración de Justicia”.
- Decreto 1069 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”
- Decreto 2137 de 2015 “Por el cual se modifica la denominación del Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, se crea una sección en el mismo y se adiciona otra”.

- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 915 de 2017 “Por el cual se modifica parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Decreto 1698 de 2019 “Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.  
Decreto No. 2269 de 2019 “Por el cual se modifican parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Decreto 1244 de 2021 “Por el cual se modifican parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Resolución No. 014 de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones verbales, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- Resolución No. 324 de 2017 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución 102 de 2014.
- Resolución No. 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y anexos 1º, 2º, 3º y 4º.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) “Protocolos de Servicio al Ciudadano”.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<p>Ángela Paola Díaz Gestor TI G10</p> <p>María Camila Ulloa Técnico Asistencial TI G12</p>	<p>Nombre: Diana Vallejo Guerrero Gestor TI G13</p>	<p>Nombre: Diana Vallejo Guerrero Gestor TI G13</p>