



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO-ANDJE-

Bogotá D.C., Marzo de 2017

 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VERSIÓN 2

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO - ANDJE

1 INTRODUCCIÓN


De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la 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*", la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a través de la Secretaría General, ha habilitado un punto de atención presencial, encargada de brindar orientación a los ciudadanos sobre los servicios que ofrece la entidad de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 4085 de 2011 y para atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de acuerdo con los criterios definidos en la normatividad vigente.

De igual manera, la Agencia en aras de garantizar la atención de sus usuarios, ha implementado diferentes canales de atención dispuestos para que los usuarios eleven las solicitudes de su interés.

Los canales de atención de la Agencia son los siguientes:

1. **Presencial-Sede Oficina:** Carrera 7 No 75-66 - Bogotá; horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm; horario de trabajo de 8:00 am a 5:00 pm.
2. **Vía telefónica:** A través del teléfono 255 89 55-Bogotá.
3. Fax: 255 89 33 – Bogotá.
4. **Correo electrónico:** A través del correo agencia@defensajuridica.gov.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
5. **Formulario Electrónico de PQRS:** Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Agencia.
6. Chat de Atención al Usuario: Horario de Atención: Martes y Jueves de 9:00 a 11:00 am.
7. Cinco (5) Buzones electrónicos.
8. Redes sociales (Twitter: @ANDDJE) y (Facebook).

2 CONCEPTO DE CIUDADANO, USUARIO, BENEFICIARIO O DESTINATARIO

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

El concepto de ciudadano relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, es asimilable a conceptos tales como, consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado y a relaciones comerciales. Al respecto, en la gestión de la calidad se cuenta con la siguiente expresión contenida en la norma NTCGP 1000:2009: " 3.12 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios".

3 EL SERVICIO

3.1 Concepto de Servicio al Ciudadano y/o Usuario

Existen varias definiciones en relación con el concepto de "Servicio al Ciudadano", a pesar de lo anterior, cada una de estas llegan a una misma noción, expresándolo como el "conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones".

Por esta razón, surge la importancia de mantener actualizados los diferentes canales informativos de la Agencia, para dar a conocer las competencias, funciones, alcances de la entidad, con el propósito de que el usuario acuda de manera acertada y solicite alguna información, orientación relacionada con el objeto de la entidad y satisfaga el tema de su interés.

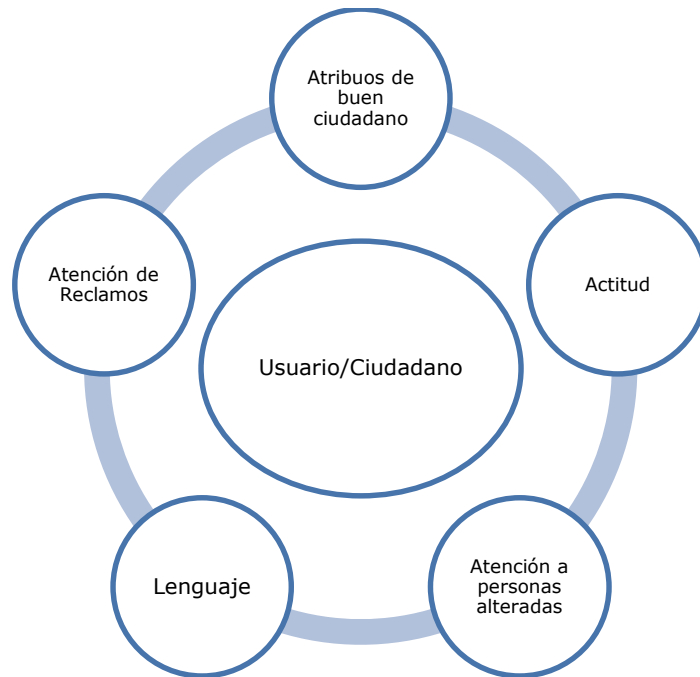
Así las cosas, la atención prestada a la persona natural o jurídica en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se brindará con amabilidad de manera clara, precisa, oportuna y transparente dentro del marco de su competencia.

En consecuencia, para prestar un servicio con excelencia y con calidad se debe propender por los siguientes Atributos:

3.2 Atributos del Buen Servicio Comunes a Todos los Canales

La noción de actitud la podemos conceptuar como la forma de actuar de una persona; el comportamiento que emplea un individuo para desenvolverse frente a un hecho o circunstancia.

En ese orden es importante seguir los siguientes parámetros de atención al usuario:



3.2.1. Atributos del buen servicio


- **Respetuoso:** El respeto es un valor inherente enmarcado en la obediencia a la Constitución y la Ley, a las jerarquías, a la dignidad humana, y a los derechos en general.
- **Amable:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido de manera oportuna.

3.2.2. Actitud

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
 - Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

3.2.3 Atención a personas alteradas

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

3.2.4 Lenguaje

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- 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.
- 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.

3.2.5 Atención de reclamos

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
 - Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

- Cuando la respuesta al ciudadano es en negativa, se debe brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, tono de voz moderado, explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

4 PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA ANDJE

El protocolo de Atención al ciudadano de la entidad está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los ciudadanos o usuarios.


4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

Ciclo del Servicio



4.1.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0


- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros - si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

4.1.1.1. Durante la atención presencial:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma cuando la entidad disponga de la información, es decir de manera verbal, y se dejara constancia de su respuesta diligenciando en forma manual la Planilla de Atención de PQRS Verbales, de conformidad con el artículo 4 de la Resolución No.014 de 2017.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

4.1.2. Atención Preferencial

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

discapacidad y personas de talla baja. Las personas atrás descritas, tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

Nota: Si el requerimiento solicitado por el ciudadano no es de competencia de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, remita la petición a la entidad competente para que proceda según lo que corresponda, evitando así, generar falsas expectativas.

4.1.3 PROTOCOLO CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD

Para las personas con discapacidad visual:

- Hable y preste atención a la persona.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones entre otros.




Para las personas con discapacidad auditiva:

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios.

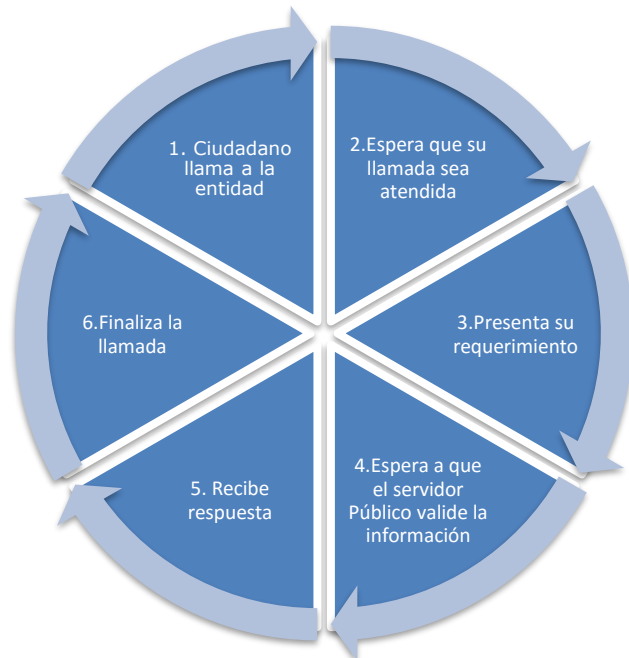
Para las personas con discapacidad física:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.


 Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

5 PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA



- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: "Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado", "buenos días/tardes".
- La persona que está atendiendo la llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma cuando la entidad disponga de la información, es decir de manera verbal, y se dejara constancia de su respuesta diligenciando en forma manual la Planilla de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

Atención de PQRS Verbales, de conformidad con el artículo 4 de la Resolución No.014 de 2017.

- No será necesario dejar constancia en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.
- Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra "Señor", "Señora" o "Señorita".
- Esperar primero a que el ciudadano cuelgue el teléfono.

Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:

A. Solicitud de espera de llamada

- En caso de consultar la información con otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Agradecer al ciudadano por la espera.

B. Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:


- Explicar las razones por las cuales va a transferir la llamada.
- El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas, toda vez que dichas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta al ciudadano.

C. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.

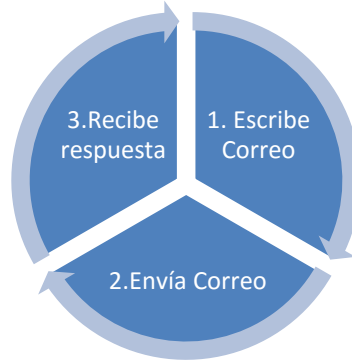
- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
- Haga seguimiento de la respuesta al ciudadano.

D. Llamadas Personales


- No deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

6 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL



- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Agencia; si es competencia debe dirigirlo al correo electrónico de “Correspondencia- Gestión Documental” para el trámite de clasificación y radicación de la información.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.

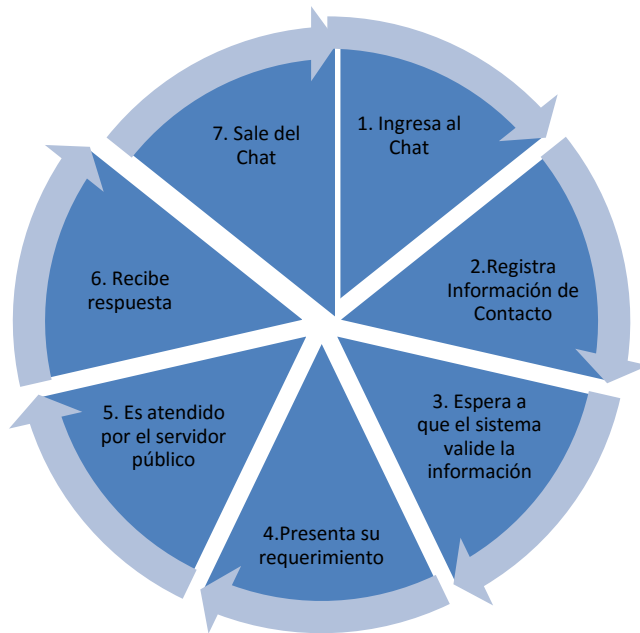
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

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


Recomendaciones Generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

6.1 El Chat virtual de la Agencia debe seguir el siguiente protocolo de atención.



- A.** Acciones de anticipación: Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet); tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

B. En el contacto inicial: Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados, responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.


C. En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: *“Le ofrezco disculpas, pero su pregunta requiere de análisis por parte de nuestra entidad, por tanto, su solicitud será radicada en nuestro Sistema de Gestión Documental (se le indicará al ciudadano el número de radicado para el seguimiento de su comunicación).”*
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: *“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”*
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Si la pregunta realizada por el usuario es reiterativa o habitual se busca la información, se prepara la respuesta e informa al ciudadano. Para ello se puede utilizar una frase como: *“Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”*. Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad; comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas o un texto escrito solo en mayúsculas, equivalen a gritos en el lenguaje escrito; no utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.; dividir las respuestas largas en bloques.

- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

D. En la finalización del servicio

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

6.2 Protocolo Redes Sociales



Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.


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.

Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

7 PROTOCOLO DE CORRESPONDENCIA

7.1 Ventanilla de 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, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o de salida. Los números de los radicados no deben estar repetidos, tachados ni enmendados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.


7.2 Buzones de Sugerencia

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

8 Recepción De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias en el Formulario de PQR

El Sistema de Gestión Documental "Orfeo" de la ANDJE, le permite al ciudadano elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Solicitudes de Información, Sugerencias, Quejas, Reclamos o Felicitaciones; del mismo modo, puede consultar el estado de su PQR vía internet e igualmente le permite a la Agencia llevar el control de las estadísticas de las PQRS que recibe y tramita.

El ciudadano puede ingresar al sitio web de la Agencia www.defensajuridica.gov.co, y en el enlace "*Servicios al Usuario*" opción "*Peticiones, Sugerencias Quejas y Reclamos*" pulsando el link "Diligenciar

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

Formulario”, debe completar la información solicitada en cada uno de los campos solicitados; así mismo, si desea, puede anexar los documentos que estime pertinente para soportar su petición.

Una vez cumplido este paso procede a radicar su solicitud, en la opción “Radicar”, e inmediatamente el Sistema de Gestión documental de la ANDJE le asigna un número de radicado, el cual le permite al ciudadano hacer seguimiento a la petición.

8.1 Modalidades y Términos de los Derechos de Petición

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL: Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR: Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS: Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme al a Constitución o la Ley.


Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

DERECHO DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad y que debe ser resuelta en un término de quince (15) días siguientes a su recepción.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS: Son aquellas que se formulan entre diferentes autoridades entre si y deben ser resueltas en un término no mayor de diez (10) días.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

PETICIONES EN LAS CUALES SE INVOQUE RAZONES DE SALUD O PELIGRO INMINENTE A LA VIDA O LOS PRESENTADOS POR MENORES DE EDAD

Término de respuesta: Atención Prioritaria.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.


Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

“EN LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO, LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PODRÁN FORMULARSE VERBALMENTE O POR ESCRITO Y/O A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO IDÓNEO PARA LA COMUNICACIÓN”.

9 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

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

9.1 Derechos de los Ciudadanos

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0


1. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones (verbales, escritas o por cualquier medio idóneo), sin necesidad de apoderados o intermediarios.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales exijan para presentar dichas peticiones.
4. Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los términos previstos por la ley.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés; a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

9.2 Deberes de los Ciudadanos

1. Acatar la Constitución y las leyes.
1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos a hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

9.3 Deberes De La Agencia Nacional De Defensa Jurídica Del Estado Con El Ciudadano

1. Dar trato respetuoso y diligente a la ciudadanía.
2. Cumplir con las especificaciones previstas en las normas Técnicas Colombianas para el diseño, construcción o adecuación de los edificios de uso público.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

3. Dar información de las peticiones radicadas o enviadas por medio electrónico a la Andje.
4. Garantizar la atención al público como mínimo cuarenta horas a la semana.
5. Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, usuarios con debilidad manifiesta y situación de discapacidad.
6. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
7. Tramitar las peticiones que lleguen, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de Ley 1437 de 2011.
8. Contar con una Oficina encargada y un espacio físico adecuado para atender las quejas y reclamos y dar orientación al público.
9. Publicación en la página Web, de la Información general de la Entidad, la misión y la visión, los objetivos y funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la Entidad, dirección y teléfonos de contacto.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

10 Nivel de satisfacción del ciudadano

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 al ciudadano se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la Entidad.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

GLOSARIO

ADAPTABLE: La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los mismos, para que estos se sientan cómodamente atendidos.

AMABLE: La atención al ciudadano que se brinda propende por ser cortés, honesta y sincera, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	
		Versión 0

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

CANAL DE ATENCIÓN: Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

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

CONFIABLE: La información que se suministre al ciudadano será transparente que genere seguridad y confianza en los ciudadanos.

CONFIANZA: Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.

EFFECTIVO: La atención brindada al ciudadano debe ser oportuna, pronta y debe guardar relación con lo que es objeto de solicitud resolviendo lo requerido.

El PNSC define que el servicio al ciudadano se basa en promover el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras¹.


INCLUYENTE: El ciudadano debe recibir un buen trato por todos los servidores públicos o colaboradores de la entidad sin tener en cuenta la condición o su posición.

OPORTUNO: Que la atención al ciudadano se preste en el momento adecuado, teniendo en cuenta los términos establecidos.

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

RESPECTO: Miramiento, consideración, diferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

¹Conpes 3785

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	Versión 0

RESPECTUOSO: Los ciudadanos deben ser valorados y reconocidos sin importar las diferencias, permitiéndoles actuar con su individualismo.

RESPONSABLE: El servidor público o contratista de la entidad debe suministrar la información actualizada, coherente, logrando la credibilidad en la ciudadanía.

SERVICIO AL CIUDADANO: Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.

SERVICIO: Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

SERVIDORES PÚBLICOS: Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado y a la Comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento. Según el artículo 123 de la Constitución de 1991, "los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios".

SOLIDARIO: El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible.

TRANSPARENCIA: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés. Implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

BIBLIOGRAFÍA

- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-DNP-"Protocolos de Servicio al Ciudadano".
- Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: www.servicioalciudadano.gov.co
- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Página de Gobierno en Línea: programa.gobiernoonline.gov.co