

Guía de protocolos de servicio al ciudadano



Atención al Ciudadano
Agencia nacional de Infraestructura



Naturaleza Jurídica de la ANI

De acuerdo con el Decreto 4165 de 2011, es una *Agencia Nacional Estatal de Naturaleza Especial*, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Transporte.



Desarrollar infraestructura concesionada que conecte vidas y territorios de manera sostenible e incluyente, fortaleciendo su institucionalidad desde la gente y para la gente.



En el año 2025 la ANI será una Entidad modelo en la estructuración y gestión de proyectos de infraestructura sostenible.

La infraestructura a su cargo facilitará la conectividad y el desarrollo propio y sostenible de los territorios.



Trabajamos conforme a

**nuestros
valores**



Honestidad

Es el comportamiento y la expresión del servidor público y el contratista que realiza con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. Es un valor indispensable para que las relaciones en la Entidad se desarrollen en un ambiente de confianza y solidaridad, y afianza credibilidad en las personas.



Respeto

El respeto permite que podamos reconocer, aceptar, apreciar y reconocer los derechos y obligaciones individuales y colectivos. Hace posible que nuestra Entidad y la sociedad vivan en paz, en una sana convivencia con base en normas e instituciones.



Compromiso

Todos los colaboradores somos conscientes de la importancia de nuestro trabajo; por eso estamos dispuestos a ponernos en los zapatos de nuestros compañeros y de la ciudadanía, para resolver cada una de sus necesidades a partir de la escucha y el entendimiento.



Diligencia

Los deberes, funciones y responsabilidades que se asignan a cada trabajador, se procuran realizar de la mejor manera, con prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.



Justicia

En la Agencia actuamos con imparcialidad, siempre garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. Tomamos decisiones de manera objetiva, basados en evidencias y datos confiables.



Cooperación

Trabajamos en equipo hacia un objetivo compartido y contribuyendo a la eficiencia en la Entidad. Colaboramos y apoyamos a los compañeros, fomentando una cultura de cordialidad y asistencia.



En la ANI estamos
comprometidos con el
buen servicio



¿Para qué sirven los protocolos del buen servicio?

Para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano, sean consistentes y satisfactorios, generen mayor confianza en la Entidad y permitan acceder a la información de manera transparente, porque en la Agencia el ciudadano es la razón de ser de su ejercicio misional.

¿Cuál es la importancia de aplicar correctamente los protocolos de servicio?

1. El artículo 2 de la Constitución Política presenta como un fin esencial del Estado, el servicio a la comunidad, el cual, aplica para aquellos que desempeñan funciones públicas. Por tanto, el servicio debe ser una constante en nuestra vida y en nuestras relaciones con los demás, más allá de una actitud temporal en el desempeño de un cargo.
2. Un buen servicio va más allá de sonreír y dar los buenos días, pues esos son buenos modales; servicio al ciudadano es aquella experiencia que vincula positivamente al público con la Entidad.

¡En la Agencia, garantizamos sus derechos!

Derechos del Ciudadano

1. Ser tratado con respeto por los servidores de la Agencia, los cuales deben facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos, que las normas dispongan para la presentación de trámites o peticiones ante la Agencia.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias por cuenta suya de los respectivos documentos.
Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o
4. por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado y obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la ley.
5. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y toda persona que se encuentre en estado de indefensión.
6. Las personas hablantes de una lengua nativa tienen derecho a presentar peticiones ante la Agencia, así como a recibir respuestas en su propia lengua.

Deberes del Ciudadano

1. Tratar respetuosamente a los servidores y colaboradores de la Agencia.
2. Actuar de acuerdo con el principio de buena fe. Evitar acciones que demoren los procesos, no entregar documentos falsos, hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Respetar la Constitución y las leyes para ejercer sus derechos con responsabilidad, y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
4. Respetar el derecho de turno para la radicación de documentos de forma presencial, así como aquel que se tenga, si se requiere atención del personal de la Agencia.

¿Cuáles son las clases de requerimientos que elevan los ciudadanos?

- **PETICIÓN:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
Término para contestar: 15 días hábiles.
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
Término para contestar: 10 días hábiles.
- **ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de conocer sobre la información en posesión, custodia o bajo control de la Entidad, bien sea que la genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Término para contestar: 10 días hábiles.
- **PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con el fin de obtener copia o fotocopia de documentos que reposan en la Entidad.
Término para contestar: 10 días hábiles.
- **QUEJA:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Término para contestar: 10 días hábiles.
- **RECLAMO:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Término para contestar: 15 días hábiles.
- **SUGERENCIA:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
Término para contestar: 15 días hábiles.
- **CONSULTA:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Entidad, relacionado con los temas a cargo de la misma y dentro del marco

de su competencia, cuya respuesta no es de obligatorio cumplimiento.

Término para contestar: 30 días hábiles.

• **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, Disciplinaria, fiscal, administrativa.

Término para contestar: 10 días hábiles.

¿Cuál es el marco normativo en materia de Servicio al Ciudadano?

- **Constitución Política:** Artículos 23 – 123.
- **Ley 190 de 1995:** "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."
- **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 734 del 2002:** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único." A partir del 1 de julio de 2021 esta Ley queda derogada, y en su lugar, entra en vigencia la Ley 1952 de 2019.
- **Decreto 2623 de 2009:** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- **CONPES 3649 de 2010:** Crea la Política Pública de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1381 de 2010:** "Por el cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes"
- **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 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- **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 1712 de 2014:** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- **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.
- **Resolución 2138 de 2021:** Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.

- **Resolución 1110 de 2016:** Por la cual se modifica el artículo 8 de la resolución 776 de 2016 mediante la cual se reglamentó el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura.

- **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 2106 de 2019:** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."

- **Ley 1952 de 2019:** "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."



¿Para quiénes aplica esta guía?

A los servidores públicos, colaboradores y partes interesadas de la Agencia, quienes en cumplimiento de los objetivos misionales interactúan con los ciudadanos y deben enfocar sus esfuerzos en prestar un servicio a satisfacción.

La aplicación de esta guía es de carácter obligatorio en el ámbito institucional y fuera de sus instalaciones, cuando se está en representación de la Entidad, tanto en la ejecución de procesos y procedimientos como al momento de ofrecer los trámites y servicios que presta la ANI.

¿En qué canales se aplican estos protocolos?

En todos los canales de contacto que tiene dispuestos la Agencia Nacional de Infraestructura para que los ciudadanos puedan solicitar información e iniciar trámites, sobre temas de competencia de la Entidad.

Nuestros canales de atención:



Presencial

La atención presencial se lleva a cabo en las instalaciones de la **Agencia Nacional de Infraestructura**, ubicada en la Calle 24A #59-42 Edificio T3 Torre 4 piso 2 en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Telefónico

Las líneas destinadas para que los ciudadanos formulen sus peticiones, indaguen sobre trámites o quieran conocer más de la Entidad, pueden comunicarse al **01 8000 410151** o al **(57 - 1) 4848860**.

Importante: Teniendo en cuenta las medidas decretadas por el Gobierno Nacional para evitar la propagación del **COVID-19**, la Agencia ha dispuesto la **línea celular 305-2971944**.



Escrito

El canal escrito está conformado por:

1. Comunicaciones escritas que se radican en la ventanilla externa de Correspondencia.
2. El correo electrónico contactenos@ani.gov.co
3. El formulario de PQRSD que se encuentra en la página web de la Agencia.

Para presentar denuncias, tenga en cuenta los siguientes canales:

LINEA ÉTICA: marque +57 (1) 4848861 desde un teléfono fijo y exponga los actos de corrupción, soborno o cualquier otra irregularidad que afecte el buen nombre de la Entidad.

CORREO ELECTRÓNICO: describa los hechos de la denuncia a través del correo denuncias@ani.gov.co.

DENUNCIAS EN LÍNEA: diligencie el formulario habilitado en la página web www.ani.gov.co/denuncias y anexe las evidencias o pruebas siempre y cuando aplique.

Elementos comunes en nuestros canales:



Actitud: Es la disposición de escuchar al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; ser conscientes de que cada persona tiene una visión diferente que exigen un trato personalizado.

Al momento de servir a otros, es importante tener una actitud caracterizada principalmente por los siguientes elementos:

- Gestos agradables.
- La amabilidad y el respeto.
- Hacer sentir al otro valorado e importante.
- Postura corporal adecuada.
- Saber escuchar.
- La empatía.



Lenguaje: Para hablar con los ciudadanos, debemos expresarnos de forma respetuosa, clara y sencilla; evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas; evitar tutear al ciudadano y en la medida de lo posible, llamarlo por el nombre.

Es indispensable aplicar el decálogo del buen trato, conformado por palabras o frases mínimas en la interacción con la otra persona, tales como:

- Buenos días, buenas tardes, buenas noches.
- ¿Cómo le puedo ayudar?
- ¡Gracias!
- ¡Con mucho gusto!
- ¡Que tenga buen día!
- ¡Disculpe!



Entonces, ¿cómo prestamos un servicio decalidad en la entidad?

En aras de garantizar una atención integral a los ciudadanos, satisfacer los requerimientos que se elevan a la Entidad y entendiendo que ellos son la razón de ser de nuestro desempeño, es que diseñamos pautas, herramientas y definimos atributos para mejorar el servicio.

Atributos del Buen Servicio

- **CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos confíen en la veracidad de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

- **RESPETUOSO:** Siempre actuar con un trato digno y cordial, tanto a los compañeros de trabajo, como a los ciudadanos, considerando sus derechos y condiciones, de tal manera que propicien el diálogo cortés y el uso armónico de herramientas que lleven al entendimiento.

- **TRATO DIGNO:** Que el servicio a que tienen derecho los ciudadanos se brinde con forma cortés, honesta y respetuosa.

- **EMPÁTICO:** El servidor o colaborador de la Agencia, se pone en la situación del ciudadano.

- **INCLUYENTE:** Que atiende al ciudadano sin importar su sexo, edad, raza, religión, estado

civil, nacionalidad, preferencia política, orientación o cualquier distinción propia.

- **EFFECTIVO:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.

- **OPORTUNO:** Que las solicitudes elevadas por los ciudadanos se atiendan en debida forma, en el marco de las normas y principios que rigen en la entidad.

- **CALIDAD:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, esto es, supone el entendimiento de necesidades, una escucha activa y la entrega de un insumo o la resolución de una inquietud en forma precisa, completa y oportuna.



Recomendaciones generales al momento de servir al ciudadano

1. Salude al ciudadano de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

2. Tenga en cuenta su presentación personal, ya que esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto de quien lo atiende y la Entidad a la que sirve.

3. Tenga un buen comportamiento. No realice actos como masticar chicle, hablar por celular o interactuar con compañeros que no

intervienen en la atención, puesto que es irrespetuoso con el ciudadano.

4. Mantenga una buena postura, esta refleja para el ciudadano lo que usted siente y piensa; por eso, es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados.

5. Preste atención al lenguaje y al tono de voz, porque estos 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.



Protocolos para la Atención Presencial

1. **Salude amablemente**, haciendo contacto visual, diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Agencia Nacional de Infraestructura”, “Mi nombre es... ¿en qué le puedo servir/ colaborar?”.
2. **Pregúntele al ciudadano su nombre** y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
3. **No tutee al ciudadano.**
4. **Escuche al ciudadano con atención y empatía, mírelo a los ojos**, asiente con la cabeza y no lo interrumpa mientras que él le expresa su inquietud o necesidad, y propenda por comprender lo que quiere o busca el ciudadano.
5. **Responda las preguntas del ciudadano** y otorgue toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
6. **Cuide el tono de la voz**, su postura y las palabras que utiliza para abordar la inquietud o necesidad del ciudadano.
7. **Independientemente de la actitud** y las expresiones usadas por el ciudadano, usted siempre mantenga una actitud amable, de aceptación y comprensión frente a éste. No se tome nada personal, entienda que el ciudadano puede estar inconforme o molesto por alguna situación.
8. **Hable en positivo** durante toda la conversación.
9. **Si usted tiene que retirarse** para ubicar información o algún otro compañero para apoyar la atención, explíquelo con antelación al ciudadano por qué debe hacerlo e indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar; al regresar, agradézcale al ciudadano por su espera.
10. **Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata**, explíquelo al ciudadano la razón del impedimento; de ser necesario, indique el procedimiento para elevar la solicitud por escrito y finalmente informe al peticionario en cuánto tiempo se le dará respuesta y por cuál medio se le hará entrega de la misma. Priorice siempre canales electrónicos para respuesta.
11. **Antes de finalizar la atención**, asegúrese de que todas las inquietudes fueron resueltas, hágalo de la siguiente manera: “¿Hay algo más en que pueda servirle/ colaborarle?”.
12. **Despídase con una sonrisa**, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora».



No olvide la atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como a adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Para ellos, tenga en cuenta lo siguiente:

1. **Para los adultos mayores o mujeres embarazadas:** dar prelación en su atención y procurar porque no deban esperar.
2. **Para la atención a grupos étnicos minoritarios:** Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, puede leer o escribir en esta lengua, o si necesita intérprete de lengua. En este último caso, se le procede a gravar su petición o consignarla por escrito para solicitar el apoyo del Ministerio de Cultura, de manera que éste sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
3. **Si se trata de una persona de talla baja:** Debe buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratarlo según su edad cronológica.
4. **Si se trata de personas con discapacidad:** Se sugiere 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.
5. **No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.** Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o el brazo, o tener comportamientos similares.
6. **La Atención a personas con discapacidad física o motora** no debe implicar, tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
7. **A las personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos, y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
8. **Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte:** ¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
9. **Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:** No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con

claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato" o "a su derecha está el bolígrafo". Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.

10. Cuando se entreguen documentos, dígame con claridad cuáles y cuantos son; si por algún motivo el servidor público ve necesario retirarse, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola, y verificar que quede ubicada en un espacio seguro.

11. **IMPORTANTE:** Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el funcionario de la Agencia puede hacer uso del Software 'ConVerTic' que se ubica en la página web de la Entidad, con el objeto de que la persona ciega escuche la

información contenida en la pantalla y pueda efectuar, si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.

12. Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, de forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca, voltear la cara o agachar la cabeza, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, y de ser necesario pedirle que le repita la información o le escriba si antes se cerciora que utiliza el lenguaje y sabe leer y escribir.

13. **IMPORTANTE:** Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor o colaborador que lo está orientando, debe conectarse con el Centro de Relevos ubicado en la página web de la Agencia, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.



Atención Telefónica

1. Conteste la llamada antes del tercer timbre.
2. Salude con “Buenos días”, “Buenas tardes”, indique el nombre de la Entidad, el Grupo al que pertenece, su nombre y en seguida pregunte: “¿En qué le puedo servir/colaborar?”
3. Atienda la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por el teléfono.
4. Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada, ya que con esta actitud le demuestra al ciudadano que su llamada no es importante.
5. Disponga del listado de Concesiones e Interventorías, así como de la página web de la Agencia abierta, ya que muchos ciudadanos buscan comunicarse especialmente con aquellos o ubicar información que se encuentra allí alojada.
6. Escuche con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
7. Si se puede resolver la solicitud, entregue la información completa y cerciórese de que el ciudadano tuvo claridad sobre la información recibida.
8. En caso de que la solicitud no sea de su competencia, dígame que se le pasará la llamada al área encargada, o suministre el número de teléfono, correo electrónico, dirección o página web, donde pueda recibir la información.
9. Si debe transferir la llamada, adviértale al peticionario que pondrá la llamada en espera mientras lo comunica con el área o con el funcionario competente; así mismo, indíquele la extensión a la cual hace la transferencia de la llamada, toda vez que esto permite al ciudadano comunicarse con el funcionario indicado en caso de ser requerido nuevamente.
10. Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, infórmele al ciudadano porqué debe poner la llamada en espera, y dígame el tiempo aproximado, que no debe ser superior a 1 minuto.
11. Al retomar la llamada, agradezca por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
12. Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, o si ésta es errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.

13. Antes de finalizar la llamada, verifique con el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda servir.

14. *Despídase amablemente*, llamándolo por su nombre y permita que el ciudadano cuelgue primero el teléfono.



Protocolos para la Atención Escrita

1. *Tenga en cuenta que sin importar el medio por el cual ingresa la solicitud*, debe emitirse una respuesta a través de un oficio firmado por el autorizado y que contenga un radicado de salida. Esto permite realizar la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental cuando sea necesario, y evidenciar que se atendió en debida forma, de conformidad con los plazos definidos por la Ley y los procedimientos internos de la entidad.
2. *Inicie la comunicación oficial* mediante "Señor" o "Señora"
3. *No tutee al ciudadano.*
4. *Recuerde que usted está hablando en representación de la Agencia.*
5. *El encabezado del documento* debe hacer alusión al asunto o la referencia.
6. *Sea breve, conciso y claro.* Recuerde que los párrafos deben ser de máximo 5 líneas y las frases hasta de 20 palabras.
7. *Procure no enunciar varias ideas en un párrafo*, es preferible que las vaya desglosando en el desarrollo del contenido, esto permitirá al lector, comprender y retener con mayor facilidad la información.
8. *Coloque como subtítulo, en negrilla o cursiva*, las preguntas formuladas por el ciudadano. Así comunicará la forma como está organizado el documento, describe el contenido o propósito de cada interrogante y ayuda a cortar secciones largas en el escrito.
9. *Luego de organizar las ideas y escribir el documento*, revíselo cuantas veces sea necesario. Recuerde que, con esto, usted se convierte en el primer lector del escrito. Se recomienda poner a prueba el documento, preferiblemente con personas que no sean de su experticia, para saber si el contenido es claro y se responde en forma completa la solicitud, o si, por el contrario, requiere de algún ajuste.
10. *Evite legalismos, tecnicismos y dobles negaciones.* Si pretende hacer uso de siglas y signos, debe desagregarlas la primera vez que se mencionan en el documento, como, por ejemplo, las dependencias.

11.

Finalmente, indique su nombre y la dependencia a la cual pertenece, para

que el ciudadano pueda ponerse en contacto, en caso de necesitarlo.



Protocolos para reuniones virtuales

1. Ubíquese en un lugar con buena iluminación y sin elementos a su alrededor que puedan distraer a los demás.
2. Procure reunirse en horarios laborales.
3. Procure estar en un sitio donde haya poco ruido de fondo y asegúrese que se está oyendo correctamente.
4. Habilite la cámara, ponerle rostro a la voz permitirá captar el mensaje más fácil y recibir la capacidad de leer expresiones faciales y el lenguaje corporal.
5. Únase minutos antes para saludar a los asistentes a medida que lleguen a la reunión.
6. Salude uno a uno a todos los participantes de la reunión.
7. Establezca una agenda con los puntos a tratar y compártala con anticipación, de esta manera logrará una reunión efectiva en menos tiempo.
8. Evite distracciones como hablar por teléfono, chatear o teclear mientras está en la reunión, pues ello demuestra poco interés por la reunión.
9. Utilice vestimenta apropiada, pues esto demuestra el nivel de responsabilidad como el respeto hacia los demás.

¿Cómo atender a un ciudadano molesto?

Cuando un ciudadano molesto se dirige a nosotros para presentar un reclamo, una queja o manifestarnos su inconformidad sobre el servicio recibido, tenga en cuenta que está colaborando con la entidad al permitirnos identificar el problema, proponer acciones de mejora, y concientizarnos de que, pese a ser servidores públicos y/o colaboradores somos, ante todo:

¡Ciudadanos trabajando para ciudadanos!

Por cualquiera de nuestros canales podemos recibir a ciudadanos molestos, ofuscados o furiosos, entre otras razones por desinformación o porque la respuesta no es la esperada, caso en el cual se recomienda mantener una actitud amigable pero respetuosa, no mostrarse agresivo ni verbal ni gestualmente, y además tener en cuenta:

- ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✗ No asumir 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 su voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Demostrar empatía: para ello, utilice frases como: “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”; ya que estas demuestran consciencia sobre la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Brindar alternativas de solución; comprométase sólo con lo que la Agencia legalmente puede cumplir y tenga presente cuál es el interés o la situación común que se comparte con el ciudadano para persistir en la búsqueda o en la entrega de una solución.

¿Cómo generar confianza en el ciudadano?

- ✓ Establezca contacto visual: Mirarlos a todos genera participación e importancia.
- ✓ ¡Sonría!: Esto permite relajar el ambiente y eliminar las tensiones.
- ✓ Maneje el ritmo, el volumen y tono de la voz: Esto ayuda a mantener los niveles de atención y facilita a que el intérprete entienda nuestro mensaje.
- ✓ Gesticule correctamente: Ayuda a expresarnos y a que nos entiendan, sin embargo, estos deben ser naturales.
- ✓ Nuestro rostro dice mucho de nuestra comodidad, aceptación o rechazo hacia las ideas de los demás.
- ✓ ¡Crea lo que dices!: Pues está brindando un servicio y la seguridad se demuestra con los argumentos.

¡La comunicación no verbal es la más sincera!

La importancia de la buena presentación personal

Resulta importante para cada ocasión y en el ámbito laboral, potencia la productividad, ayuda a concentrarnos y nos da confianza.

Estando a gusto con la ropa que portamos, vamos a transmitir buenas vibraciones a los interlocutores y esto facilitará que nos presten atención y que escuchen nuestro mensaje.

Código de vestuario para atender a los ciudadanos

- ✓ **Tenga en cuenta la Entidad para la cual trabaja,** cómo son las personas con las que interactúa a diario y las circunstancias del momento.
- ✗ **No se trata de lucir atractivo ni sensual,** se trata de transmitir sin palabras.
- ✗ **Vestir bien no equivale a ser formal:** Es erróneo pensar que para vestir bien se requiere asistir de traje y corbata en caso de los hombres, y de falda con tacones, para las mujeres. Vestir bien, se trata de tener en cuenta las labores que ejercemos diariamente y la profesión o estudio de cada uno. No es la misma exigencia para un gerente que para un publicista o un diseñador gráfico.

Tips para una adecuada presentación personal:

- ✓ Cuide la higiene personal.
- ✓ Vista de forma adecuada para la ocasión.
- ✓ Vista con ropa que lo haga sentir cómodo.
- ✓ Evite que, para bien o para mal, la ropa sea el centro de atención.

¡Cuide la imagen de la Agencia, las personas son la cara visible de ella!

¿Cuáles son las entidades que conforman el Sector Transporte?



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Dirección: Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C. Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. - 4:30 p.m.

Correo institucional: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Líneas de Atención: 01 8000 112042 - (+57 1) 3240800 Opción 1.



AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA – ANI

Dirección: Calle 24 A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2 (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Correo Institucional: contactenos@ani.gov.co

Líneas de Atención: 01 8000 410151 - (+57 1) 484 8860



INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS – INVÍAS

Dirección: Calle 25G # 73B - 90 Complejo Empresarial Central Point (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 4:30 p.m.

Correo institucional: atencionciudadano@invias.gov.co

Líneas de Atención: 01 8000 117844 - (+57 1) 377 0600



AERONÁUTICA CIVIL- AEROCIVIL

Dirección: Av. Eldorado 103 - 15. EDIFICIO CENTRAL (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

Correo Institucional: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

Líneas de Atención: (571) 425 1000 - (571) 594 8600



AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL – ANSV

Dirección: Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Correo Institucional: atencionalciudadano@ansv.gov.co

Líneas de Atención: (+57 1) 7399080 - (+57 1) 3240800 opción 2



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL RÍO GRANDE DEL MAGDALENA – CORMAGDALENA.

Dirección: Carrera 1ra No. 52 - 10 Sector Muelle. Oficina Principal (Barrancabermeja, Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Correo Institucional: contactociudadano@cormagdalena.gov.co

Líneas de Atención: (+57 7) 6214422- (+57 7) 6111984- (+57 7) 6023333- (+57 7) 62149567 - (+57 7) 6214507



SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Dirección: Centro Integral de Atención al Ciudadano: Calle 37 # 28 B - 21 (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Correo Institucional:

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Líneas de Atención: 018000 915 615 - 3526700

Atención al Ciudadano
Agencia nacional de Infraestructura

