



ANI

Agencia Nacional de Infraestructura

Guía de Protocolos de Servicio al Ciudadano.

ATENCIÓN

AL

CIUDADANO



¿Quiénes Somos?



Con el ánimo de comprender la razón de ser de la entidad, le compartimos quiénes somos como entidad del Estado.

Naturaleza.



La Agencia Nacional de Infraestructura, 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, según decreto 4165 del 03 noviembre de 2011.

Objeto.



La Agencia Nacional de Infraestructura, tendrá por objeto planear, coordinar, estructurar, contratar, ejecutar, administrar y evaluar proyectos de concesiones y otras formas de Asociación Público Privada - APP, para el diseño, construcción, mantenimiento, operación, administración y/o explotación de la infraestructura pública de transporte en todos sus modos y de los servicios conexos o relacionados y el desarrollo de proyectos de asociación público privada para otro tipo de infraestructura pública cuando así lo determine expresamente el Gobierno Nacional respecto de infraestructuras semejantes a las enunciadas.

Misión.



Desarrollamos la infraestructura de transporte nacional a través de APP para generar competitividad y servicio de calidad. Lo hacemos mediante una gestión transparente y confiable, promoviendo el trabajo en equipo y el crecimiento personal y profesional de nuestro talento humano.

VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.



1. RESPETO:

El respeto permite que podamos reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. El respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. Hace posible que nuestra Entidad y la sociedad vivan en paz, en una sana convivencia con base en normas e instituciones. Implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones.



2. HONESTIDAD:

Constituye una cualidad de cada servidor público y contratista vinculado a la Agencia Nacional de Infraestructura. Consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. Este es un valor imprescindible para que las relaciones en la Entidad se desarrollen en un ambiente de confianza y solidaridad. La honestidad afianza el respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

3. RESPONSABILIDAD:

Es asumir los roles y actividades encomendadas con compromiso y solidaridad, haciendo el mejor esfuerzo por conseguir los objetivos de la Agencia Nacional de Infraestructura con un manejo eficiente de los recursos, asegurando la óptima gestión en las inversiones de infraestructura para el territorio nacional, prevaleciendo el bien común por encima de los intereses particulares. Es la obligación de todos los miembros de la Entidad, para responder por sus actos y contribuir al bienestar de la sociedad.



4. LEALTAD:

Implica cumplir con un compromiso, aún frente a circunstancias cambiantes y adversas. Los Servidores Públicos y colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura, manifiestan el compromiso institucional frente a cualquier circunstancia para desarrollar con los más altos estándares la misión y visión propuestos por la Entidad.

PRINCIPIOS.



1. TRANSPARENCIA: Característica que deben tener toda personas de bien, consistente en comunicar sus pensamientos, sentimientos y propuestas sin ocultar nada, actuar de manera honrada, sencilla y directa

2. TRABAJO EN EQUIPO: Es una forma de trabajo organizado en donde la base fundamental es que las personas que lo constituyen adoptan una actitud compartida de colaboración y participación frente al logro de resultados específicos para lo cual deben realizar actividades interdependientes. En la Agencia Nacional de Infraestructura, el trabajo en equipo es primordial, lo que lleva al desarrollo de las metas propuestas por el Gobierno Nacional, dejando en alto en nombre de la Entidad con reconocimiento de eficiencia, eficacia y efectividad.

3. EL TALENTO HUMANO ES EL CAPITAL MÁS VALIOSO DE LA ENTIDAD: La Agencia Nacional de Infraestructura reconoce que el capital humano es el pilar fundamental que permite concretar las políticas, planes y programas formulados para cumplir la misión y la visión; el capital humano es un recurso estratégico para los procesos de productividad de la Entidad.



DERECHOS.



- A conocer, en cualquier momento, el estado del trámite de cualquier procedimiento en el que tenga la condición de interesado, y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y la ley.
- A ser tratado con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se proponga realizar, así como a llevarlas a cabo.

DEBERES.



- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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 o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de la entidad.



Directorio del Sector Transporte.

Ministerio de Transporte.

Avenida El Dorado C.A.N. entre Carreras 57 y 59.
Bogotá, D.C.
Teléfonos: (57+1) 5953596 - 3240800 Línea Gratuita 018000112042

Atención al público - Sede Central: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. - 4:30 p.m.

Email: mintrans@mintransporte.onmicrosoft.com
quejasyreclamos@mintransporte.com

Superintendencia de Puertos y Transporte.

Calle 63 No 9 A – 45 piso 2 y 3
Bogotá, D.C.
Teléfono. 3526700 – 01800091561



Atención al público: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm Jornada Continúa

Email: atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Agencia Nacional de Infraestructura. ANI

Calle 24 A No 59-42 – Edificio T3 Torre 4 Piso 2 Bogotá, D.C.
Teléfono. 4848860- Línea Gratuita 01 8000 410151 – Fax 3840534

Atención al público: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continúa

Email: contactenos@ani.gov.co

Instituto Nacional de Vías –INVIAS.



Carrera 59 # 26-60 - Edificio INVÍAS - CAN
Bogotá, D.C.
Teléfono. 7056000 - Línea Gratuita 01 8000 971 097

Atención al público: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Email: atencionciudadano@invias.gov.co

Aeronáutica Civil de Colombia –AEROCIVIL.

Avenida El Dorado 103-15 Edificio NEA
Bogotá D.C.

Teléfono. 4251000

Atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Email: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co



Corporación Autónoma Regional del Río Grande del Magdalena –CORMAGDALENA.

Calle 93b # 17 - 25 Oficina 504 Edificio Centro Internacional de Negocios
Bogotá D.C.

Teléfono. 6369093 - Línea Gratuita: 018000917042

Atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Marco Normativo Del Servicio al Ciudadano.

Constitución Política de Colombia.



- 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 la personas con limitación y se dictan otras disposiciones"
- Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Ley 734 del 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único."
- Ley 872 del 2003 "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- 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 un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



- Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos."
- Decreto 2623 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- Decreto 019 DE 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Resolución 1536 de 2013 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de los derechos de petición presentados ante la Agencia Nacional de Infraestructura”

¿Cómo podemos prestar un servicio de Calidad al Ciudadano?



Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos necesita ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos, de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo, pues son la razón por la cual nosotros, hoy, nos desempeñamos como servidores públicos y colaboradores en la ANI.

Para lograr una gestión orientada al servicio al ciudadano, debemos trabajar juntos reforzando los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, particularmente, cumplir con algunas características o atributos.

Seis atributos del buen servicio al Ciudadano.

1. CONFIABLE.

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

2. AMABLE.

Que se brinde a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

3. DIGNO.

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los ciudadanos.

4. EFECTIVO.

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos y colaboradores.

5. OPORTUNO.

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

6. FORMADOR DE CIUDADANOS.

El servicio bien prestado, debe informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente a la ANI y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

Lo invitamos a apropiarse esta recomendación de importancia al momento de servir y atender al Ciudadano.



- La presentación personal.

La apariencia personal de los servidores y colaboradores de la ANI produce un gran impacto en las personas a quienes servimos.

- Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una percepción negativa; hace que los ciudadanos se formen una impresión de anomalía.

Los ciudadanos esperan de nosotros una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestra entidad y a lo que hacemos.

- La presentación de los puestos de trabajo.

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor o colaborador que ocupa el lugar sino a la entidad en general.



Tenga en Cuenta.



▪ DEFINICIÓN.

Los Protocolos de Servicio para la atención y servicio al ciudadano se conciben como un documento guía. Allí se encuentran plasmados los procedimientos que deben ser socializados e implementados por los servidores públicos y colaboradores de la ANI, con miras a brindar un servicio de calidad.

▪ FINALIDAD.

Esta guía contempla las premisas esenciales que deben ser replicadas por los servidores y colaboradores de la entidad, en todos los procesos institucionales en los que intervenga la ciudadanía, para garantizar la utilización adecuada de los canales de servicio dispuestos por la ANI.

▪ OBJETIVO.



Ser una ayuda en la interacción de los servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura con usuarios y comunidad, que les sirva para desarrollar una atención de calidad, trazando una guía de actuación frente a aquellas situaciones donde el servidor y el ciudadano se ponen a prueba, evitando tener que improvisar y proporcionando la seguridad de que actuamos correctamente.

Una guía de éste tipo, es un instrumento de trabajo que protocoliza las actuaciones de los servidores en determinadas situaciones en que la calidad percibida por el ciudadano puede ser cuestionada, bien por el contexto en el que suceden, (estrés, demoras, masificación...), bien por el tema de que se trata (decir no a una petición imposible), o bien por la actitud del propio ciudadano, (ansiedad, miedo, agresividad...). Al mismo tiempo, esta guía quiere contribuir a marcar un estilo determinado en la relación servidor - ciudadano.

Se trata de lograr el desarrollo e identidad frente a un estilo coherente y compartido en toda la ANI, que refleje el nivel de calidad del servicio, que sea señal de la consideración y el respeto hacia el ciudadano y que ponga de manifiesto que la atención a éste, constituye una de las prioridades de nuestra entidad.

PROPÓSITO.

Conocer la misión, visión, objeto de la entidad y los trámites que tiene a cargo la Agencia, para:

- Prestar una atención al ciudadano-usuario de mejor calidad.
- Sentir satisfacción por el desempeño.
- Promover la buena imagen de la entidad.
- Facilitar los procesos y evidenciar nuestra eficiencia como servidores públicos y colaboradores.



ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Esta guía está dirigida a todos los servidores y colaboradores de la Agencia, quienes en cumplimiento de los objetivos misionales interactúan con los ciudadanos y deben enfocar sus esfuerzos en prestar un servicio de 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.

ALGUNAS CONSIDERACIONES.

La mayor parte de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos no son debidas a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación, e inician desde el instante en que el ciudadano accede a cualquier canal de comunicación (Presencial, Telefónico, Correo Postal, Correo Electrónico, Chat, Foros, Redes Sociales, Página Web, Ferias de Servicio al Ciudadano, Socializaciones) de la Agencia Nacional de Infraestructura, por lo que se hace indispensable entregar herramientas a sus servidores y colaboradores, para que con amabilidad, interés y calidez, brinden la atención e información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que resuelva la inquietud, solicitud o requerimiento, dejando en aquél la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

La Agencia Nacional de Infraestructura en el ejercicio de su relación con el ciudadano está comprometida en dar cumplimiento a los principios constitucionales y en brindar una adecuada, oportuna y eficaz atención, prestando un servicio equitativo, respetuoso y diligente, sin distinción ni discriminación alguna.



El grado de aceptación y legitimidad del servicio que la ANI brinda por medio de sus servidores y colaboradores, tiene relación directa con la receptividad y capacidad de respuesta a los requerimientos y necesidades del ciudadano a quien presta servicios y, por tanto, para orientar acertadamente los servicios hacia el usuario, promoveremos esta premisa: *“quienes trabajamos en la Agencia Nacional de Infraestructura debemos dejar de pensar en el ciudadano y comenzar a pensar como el ciudadano”*.

Entonces, la disposición de ánimo, de escucha (comprensión expresada a través de la postura corporal, tono de voz o gestos), el comprometerse con lo que puede cumplirse, la orientación con claridad y precisión, con calidez y agilidad, es lo que permitirá ser garantes de la excelencia en el servicio.

Es preciso que al momento de interactuar con el ciudadano, el servidor o colaborador de la Agencia sea consciente de ser respetuoso en el trato, utilizar lenguaje sencillo y claro, evitar el uso de tecnicismos y abreviaturas, y en caso de hacer uso de una sigla, explicar su significado, de llamar al ciudadano por el nombre que utiliza, evitar tutearlo y no dirigirse a él en términos cariñosos, así como no hacer uso de respuestas cortantes como “no” o “sí”.

Estar orientado hacia el ciudadano, significa comprender a las personas, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y sus demandas, llegando incluso a veces a identificarse con ellas.

Para esto se hace necesaria la **COMUNICACIÓN**, como elemento que va inevitablemente asociado al comportamiento de las personas.

Comunicamos no sólo con nuestras palabras, sino también con la forma en que las decimos y con la manera en que actuamos: *es imposible no comunicarse*.



En este contexto, todas nuestras acciones se convierten en mensajes para los ciudadanos. No siempre somos conscientes de que estamos emitiendo estos mensajes y mucho menos de lo que puedan estar interpretando; sin embargo, tienen un enorme valor para los ciudadanos, de modo que todos los que laboramos en la ANI debemos adoptar estrategias de comunicación apropiada y distinta, en función de las características de los ciudadanos, a fin que consigamos adaptarnos continuamente a sus requerimientos y necesidades de información.

Agotar estas sugerencias nos permite estimar sin equivoco que los ciudadanos estarán SATISFECHOS, en tanto son atendidos con calidad, pues:

- Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- Los ejemplos que se les han dado resultan cercanos y tienen que ver con ellos.
- Consideran que se les permite exponer adecuadamente su problema.
- Estiman que el personal ha sido honesto y sincero con ellos.
- Consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.
- Creen que han sido tratados con respeto y consideración.
- Les han explicado todo lo que deseaban saber.
- Terminan sabiendo cómo actuar y qué hacer para solucionar su problema.





Conceptos Básicos.



- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales; facilidad de acceso a los diferentes canales. Es un componente de la calidad que incluye aspectos como: la empatía, el horario y los tiempos de espera.
- **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amables y consideradas con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que reciben los usuarios. Incluye aspectos técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención (ambiente, decoración, limpieza,...).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites y respuesta. Es un componente de la calidad de los servicios al ciudadano.



Ideas para la Comunicación.

- No existe la no comunicación. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario valorar adecuadamente la comunicación institucional, grupal e individual.

"El silencio no es rentable", porque "el silencio da que hablar" y "lo que uno no diga, lo dirán otros...y probablemente no en el sentido que uno desearía".

"Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor".

Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación: *"no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor".*

- Ninguna institución pública tiene un sólo tipo de usuario, sino distintas clases de usuarios, por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.
- Un servicio orientado hacia sus usuarios se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación. *"Lo verdadero no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor". "La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor."*

CAPACIDAD DE ESCUCHA.

Elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención de los ciudadanos. Esta capacidad de escucha se refiere, básicamente, al grado en que los ciudadanos perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten, esto origina *empatía*.



No solo se trata de caminar con los zapatos de otro. Para que exista, primero tienes que quitarte los tuyos.”



- Dejar de hablar. Si se está hablando no se puede escuchar.
- Demostrar al interlocutor que estamos dispuestos a escucharle, manifestándole claramente nuestro interés y escuchándole para tratar de entenderle y no para oponernos.
- Ser paciente. No interrumpirle y tomarnos el tiempo necesario.
- Conducir la conversación, sin interrumpirle. Para ello, suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Dominar nuestras emociones. Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- Preguntar cuanto sea necesario. Además de demostrar que le estamos escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- De nuevo dejar de hablar: ésta es la primera y la última de las recomendaciones y de la que dependen todas las demás.

ESTILO ASERTIVO EN LA COMUNICACIÓN.



Los servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Infraestructura deben tratar de comunicarse de forma asertiva con los ciudadanos, ya que es la forma más eficaz de conseguir que dicha comunicación sea positiva.

Ser asertivo y comunicarse de esta forma con el público significa:

- Entender que la comunicación es cosa de dos, donde importa realizar nuestros planteamientos desde una posición abierta y flexible.
- Exponer nuestros puntos de vista, al tiempo que tomamos en cuenta los de los demás.
- Situarnos en el lugar del otro y transmitir esta capacidad empática.
- Ser capaces de decir y de plantear lo que pensamos, opinamos y queremos.
- Conseguir negociar y llegar a acuerdos viables y sostenibles.
- Proteger nuestra autoestima y respetar a los demás.
- Tener confianza y seguridad en nosotros mismos, y ser positivos.
- Comportarnos de forma madura y racional.



■ Elementos Facilitadores en la Comunicación.

EMPATIZAR, PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO: Y decirlo, no sólo pensarlo. De esta forma hacemos ver a la otra persona que entendemos su problema y que, por tanto, la solución que le ofrecemos tiene en cuenta sus circunstancias. Es una forma de personalizar la atención y que el usuario perciba un trato individualizado. *"Entiendo que le resulte difícil agotar todos estos pasos". "Comprendo que esté usted molesto por lo que ha sucedido".*

HABLAR EN PLURAL: Indica que participamos del problema o de la solución del mismo. Sólo debe utilizarse cuando queramos demostrarlo. Hay temas en los que no debemos implicarnos.

DECLARAR AGRADO O DESAGRADADO: De esta forma se personaliza el mensaje y adquiere más fuerza. *"Me gustaría que pensase usted en lo que le he comentado" "No me gusta que diga que todo está mal. Estamos intentando ayudarle. No siempre salen las cosas como queremos"*

HABLAR EN PRIMERA PERSONA: Al hacerlo, implícitamente dejamos a la persona un margen para disentir u opinar de otra forma. Es un facilitador muy importante. *"En mi opinión, esto no me parece muy acertado", en vez de: "Esto no es muy acertado".*

HABLAR EN POSITIVO: Tiene más capacidad de convicción y de motivación que hablar en negativo. *"Es necesario que llegue más temprano", en vez de: "Es necesario que no llegue tan tarde".*

PEDIR LAS COSAS UTILIZANDO LA EXPRESION "POR FAVOR": Éste es un facilitador universal y cuando se utiliza en las instituciones gubernamentales se genera un efecto sorpresa en el público.

EXPLICAR EL POR QUÉ DE LAS COSAS: De esta forma es más fácil convencer a las personas de que hagan o no hagan algo.



PREGUNTAR: ¿Podría esperar un momento para que le enviemos la información? ¿Me puede dar sus datos, por favor?

MOSTRARSE PARCIALMENTE DE ACUERDO CON LOS ARGUMENTOS DE LA OTRA PERSONA. Esta es una técnica muy útil cuando la persona con la que hablamos está enfadada o no quiere entender. Al darle la razón en parte, (y sólo en aquello en que podamos hacerlo), la persona baja sus defensas, porque no se lo esperaba, y es el momento de intentar convencerla y razonar con ella.



Oportunidad de Mejora.



Quando un ciudadano insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación o queja, está colaborando con la entidad, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora del servicio.

- a. Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.
- b. Recibiremos amablemente su manifestación, y mantendremos la tranquilidad.
- c. Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva", y poniéndonos en el lugar del usuario.
- d. Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- e. Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos y parafrasearemos.
- f. Ofreceremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
- g. Buscaremos la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.
- h. Tendremos presente que está hablando en representación de la Agencia Nacional de Infraestructura y por tanto tendrá cuidado en las palabras que utiliza, el tono de la voz con que las pronuncia y las conclusiones a las que arriba.





Ciclo de Servicio.

Empieza con el primer contacto entre el ciudadano/usuario y la entidad, a través de cualquiera de los canales de comunicación e interacción dispuestos por la Agencia Nacional de Infraestructura, quien busca realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, y finaliza con la entrega de la respuesta, la expedición del acto administrativo o la prestación de asistencia o ilustración al interesado.

Los canales de comunicación que ofrece la Agencia a los ciudadanos son:

✓ Presencial

Espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con la ANI. Este canal está representado por los espacios destinados para este fin, en la oficina principal y a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

✓ Telefónico

Dispositivo que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Mediante este canal se pueden resolver inquietudes, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia. Este canal está representado por el PBX y la línea nacional de Atención al Ciudadano.

✓ Virtual

Lo constituyen los medios electrónicos tales como el chat, foro, blogs, correo electrónico institucional y redes sociales de la ANI, entre otros, que permiten la interacción del servidor público con los ciudadanos o viceversa, mediante el uso de computadores y otros dispositivos. A través de este canal se hacen trámites, se prestan servicios, se atienden consultas, y se proporciona información, orientación o asistencia.





Definiciones PQRDS.



Petición- Queja- Reclamo- Denuncia-Sugerencia.

Importa precisar qué se define por ciudadano, para seguidamente comprender el significado de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias.

CIUDADANO: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Agencia Nacional de Infraestructura, en torno a ella, se organizan todos los servicios que se prestan. Debe ser el eje, el centro y alrededor "relacional", (la relación con los profesionales del servicio, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo o para inducir cambios), y su atención es responsabilidad de todos.

Debe haber uniformidad en los conceptos y la clasificación de los requerimientos de los ciudadanos para brindar respuestas efectivas y oportunas.

- **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. (15 días hábiles para contestar).
- **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. (10 días hábiles para contestar).



- **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. (15 días hábiles para contestar).
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (15 días hábiles para contestar).
- **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 - sancionatoria o ético profesional. (15 días hábiles para contestar).



Atención telefónica

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Para ello, en adelante, tanto servidores como contratistas de la Agencia deberán observar lo siguiente:

- Brindar un saludo: *Buenos días! Buenas tardes!*
- Identificar a la entidad: **AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA**, de manera que el ciudadano sepa a donde está llamando.
- Seguidamente indicar el área desde la cual está contestando, y decir sus nombres completos.
- Ejemplo: *Agencia Nacional de Infraestructura, Grupo Carretero, buenos días/buenas tardes, habla Pedro, ¿en qué le puedo ayudar/colaborar?*
- Es importante que a partir del momento en que entre la llamada, en lo posible, tenga en pantalla la página de la Agencia www.ani.gov.co y unos documentos básicos que le permitan brindar un apoyo inicial.



Protocolos de Servicio al Ciudadano a través de los Canales de Atención de la Agencia Nacional de Infraestructura.

- Vocalice: vocalizar las palabras bien y moderadamente, de manera que permita la comprensión del ciudadano.
- Hable lentamente.
- Evitar la atención rápida: A nadie le agrada sentir que se le ignora, y al hablar de manera rápida evidencia impaciencia y falta de interés sobre el propósito que persigue o plantea el ciudadano.
- Escuche: hacerle saber al ciudadano que sí está siendo atendido, para lo cual se sugiere parafrasear, esto es, volver a decir algunas de las ideas que el ciudadano está mencionando, o utilizar expresiones tales como: “sí” “ya veo” “de acuerdo” “aja” etc.
- Explique: si debe poner en espera la llamada, dígalo antes de hacerlo y de una explicación breve del por qué. Es importante que quien atienda la llamada evite dejar en espera al ciudadano por más de un minuto.
- Si es necesario más tiempo de espera solicite al ciudadano un par de minutos adicionales y cerciórese de resolver la inquietud en un plazo de tiempo prudente, que usted estimará, de acuerdo con el contenido de la consulta.
- Al momento de la recepción de llamadas, si quien llama solicita que le comunique con alguna extensión o le facilite información breve como la dirección, el teléfono, horario de atención de la Agencia, entre otros, el servidor o contratista deberá contestar: “con mucho gusto” “un momento por favor”.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Termine la llamada adecuadamente: Resúmale al ciudadano lo que la Agencia va a hacer si queda alguna tarea pendiente, y pregúntele:

“¿Hay algo más en que pueda servirle?”.



- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de colaborarle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes, y tenga en cuenta que es su responsabilidad agotar el trámite debidamente para llevar a buen término el compromiso adquirido con el ciudadano.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Atención y Respuestas a Correos Electrónicos.



Las contestaciones por E-MAIL deben ser rápidas, en un documento de fácil acceso y lectura, que contenga una respuesta clara y puntual a la consulta realizada por el ciudadano.

Para éste trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegúrese de responder en el menor tiempo posible los requerimientos que sean elevados por medio electrónico, y remítalos con la respuesta a través del mismo mecanismo virtual al ciudadano.

Verifique que durante el trámite de atención a los requerimientos presentados por el ciudadano, se mantenga siempre una comunicación permanente, dándole a conocer las acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta definitiva y de fondo.



Tenga en cuenta cómo dirigirse al ciudadano:

- Siempre deberá usar el nombre del ciudadano escribiendo primero: *Señor, Señora, Señorita* y, seguidamente, el nombre completo.
- Durante el desarrollo de la comunicación deberá siempre tratar de Usted, y jamás tutear.
- No utilice letras en mayúsculas.
- Recuerde ser breve, preciso y claro, pues se trata de un correo electrónico y no de un oficio.
- Tenga presente que está escribiendo en representación de la Agencia Nacional de Infraestructura y, por tanto, tendrá cuidado en las palabras que utiliza, la forma en que las redacta dentro del texto y las conclusiones a las que arriba.

Atención Presencial.



Mantenga una buena presentación personal y guarde adecuadamente la imagen institucional.

Prestaremos un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos con discapacidad, personas de la tercera edad y a las mujeres en estado de embarazo que se acercan a la ANI, y tanto ante éstos como ante el público en general, le sugerimos adoptar las siguientes pautas:

- Brinde un saludo: *Buenos días. Buenas tardes*, el cual deberá ir acompañado, en lo posible, de una **sonrisa y saludo de mano**.
- Identifíquese por sus nombres y apellidos, indicando el área a la que pertenece, de manera que el ciudadano tenga claro que su inquietud será absuelta por la persona idónea.
- Proceda a escuchar con empatía, esto es, mire a los ojos, asiente con la cabeza mientras el ciudadano expresa su inquietud o necesidad, utilice parafraseo o expresiones como: “sí” “ya veo” “aja” etc., y propenda por comprender lo que quiere o busca el ciudadano.
- Un servidor público es empático cuando escucha el significado oculto de lo que el usuario está diciendo, al reconocer la emoción y cuando ofrece asistencia.
- Cuide el tono de la voz, su postura y las palabras que utiliza para abordar la inquietud o necesidad del ciudadano.
- Independientemente de la actitud y las expresiones usadas por el ciudadano, usted siempre mantenga una actitud amable, de aceptación y comprensión frente a éste.
- *Cuando el ciudadano es emocional, es difícil para él actuar racionalmente.*
- Si desea ser capaz de tratar racionalmente con un ciudadano emocional, o si simplemente quiere garantizar que la interacción no desemboque en una emocional, recuerde usar la empatía.
- En caso que el ciudadano manifieste una actitud agresiva u hostil, el servidor o contratista procurará darle manejo a la situación, escuchando con atención hasta que el ciudadano termine de expresarse, hablándole en un tono de voz bajo (sin susurrar), el cual deberá mantener durante toda la conversación, y haciéndole saber la comprensión de su molestia, de manera que logre, en lo posible, atenuar la actitud de aquél y llevarlo a una conversación moderada que facilite la resolución de la necesidad.

Atención Al Chat.



El servidor o colaborador debe ser claro en la forma en que será resuelta la inquietud, haciendo énfasis en los tiempos de respuesta y los insumos que requerirá para lograrlo, si estos deben ser entregados por el interesado. En todo caso, y a efecto de tener seguridad sobre la precisión con que se expresó, solicitará al ciudadano que le recuerde lo que usted le indicó.

En todo caso el servidor o colaborador que atienda personalmente un ciudadano, debe procurar resolver la inquietud o necesidad en ese mismo momento, y orientar su proceder de tal forma que aquél sienta satisfacción por la atención y servicio recibido.

Procure no hacer extensa la atención de no ser necesario, límitese únicamente a lo solicitado, y retome lo pedido cuando el ciudadano desvíe la conversación a asuntos ajenos.

Al momento de finalizar la conversación el servidor o contratista debe hacerlo de la siguiente manera: *Señor Pedro Pérez, ¿hay algo más en lo que pueda ayudarle?* En caso que el ciudadano diga no, el servidor o contratista dirá (extendiendo la mano para despedirse): *“recuerde que habló con el Ingeniero Pedro Gómez y por favor tenga mis datos de contacto”*.

Acciones a agotar con antelación:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial:



- Empezar el servicio al ciudadano a la mayor brevedad después de que éste acceda al chat, y evitar retardos 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.
- Enseguida, preguntar: *“¿En qué le puedo ayudar?”*.

En el desarrollo del chat:

- Una vez hecha la solicitud, se debe examinar su contenido y determinar si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informar al ciudadano con el siguiente guión: *“Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla a través de nuestro correo institucional: contactenos@ani.gov.co”*.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo como: *“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”* *“¿Me puede facilitar algún dato adicional?”*.
- Verificar si se ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta la interpretación que ha dado a su solicitud.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: *“permítame un instante en línea por favor, debo efectuar una consulta antes de responderle”*.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

Grupal.



Acciones previas:

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial:

- Iniciar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Saludar diciendo: *“Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido).”*
- Explicarle a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informar las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Dar a conocer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.



En la finalización del servicio.



- Proponer a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitaciones a otros chats.
- Agradecer la participación de los usuarios.



Por último no olvide.....



Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la ANI contribuyan efectivamente a prestar una adecuada atención y servicio al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar y potenciar habilidades como: la AMABILIDAD, cortesía, comprensión, TOLERANCIA, paciencia, dinamismo, RAZONAMIENTO, persuasión, SENSIBILIDAD.