
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	10/08/2021	Creación del documento.
2	30/09/2022	Actualización de documentación de referencia, responsables, atención a casos especiales, canales de atención y retroalimentación final con el ciudadano y tiempos de respuesta, articulado con el procedimiento de gestión de PQRSDF
3	25/10/2023	Actualización de información en cuanto a los canales de atención y atención preferencial
4	03/09/2024	Actualización del orden del documento, documentación de referencia, responsabilidades, término y definiciones, canales de atención. Se incluye principios y valores del buen servicio acorde al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
<b>APROBÓ</b>	<b>Director Administrativo y Financiera</b>	Yanny Lugdy Carrión Pedraza	Firmado electrónicamente
<b>REVISÓ</b>	<b>Jefe Oficina Asesora de Planeación</b>	Deiryn Reyes Medellín	Firmado electrónicamente
	<b>Jefe Oficina de Comunicaciones</b>	Laura Daniela Escobar López	Firmado electrónicamente
<b>ELABORÓ</b>	<b>Contratista Dirección Administrativa y Financiera</b>	Nubia Esperanza Prieto Gutiérrez	Firmado electrónicamente

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
 Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
 Bogotá D.C. – Colombia  
 Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

## INTRODUCCIÓN


Los protocolos de atención al ciudadano se definen como la herramienta fundamental para desarrollar el fin esencial del Estado colombiano, establecido desde la Constitución Política como, **EL DEBER HACIA EL CIUDADANO**, integrando de esta forma la prosperidad general de los ciudadanos con la realización de todos sus principios, derechos y deberes, además de contribuir con la mejorar en la gestión pública y la calidad en la prestación de los servicios que se orientan hacia los diferentes usuarios y grupos de interés.

El objetivo de los protocolos de atención al ciudadano es ordenar y mejorar la interacción entre los funcionarios y contratistas de la Empresa con los ciudadanos, de tal forma que sea una relación oportuna, incluyente, transparente, efectiva y eficiente. La atención al ciudadano es un servicio que unifica y capitaliza las experiencias exitosas, optimiza los recursos y la capacidad de respuesta de las entidades públicas, mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Los lineamientos que integran los protocolos de atención al ciudadano de la Empresa Férrea Regional SAS son de aplicación e incidencia en todos los canales de atención, buscando establecer preceptos que guíen las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía asegurando que los parámetros de servicio sean cada vez más igualitarios y satisfactorios tanto para los servidores públicos como para la ciudadanía y/o usuarios.

La definición de los protocolos le permitirá a la Empresa construir una gestión pública eficiente, moderna al servicio del ciudadano, por lo cual, estos serán la guía para desarrollar una atención de calidad que contribuya a mejorar el valor público generado con la ejecución de los proyectos misionales, por lo que será fundamental la apropiación por cada uno de los funcionarios y contratistas que conforman la Entidad.

***El compromiso de los funcionarios y contratistas de la Empresa Férrea Regional SAS es asumir con la mejor actitud, ánimo y responsabilidad su papel de servidor público, para que cualquier ciudadano y especialmente los grupos de interés, sientan que nuestra Entidad los considera como su verdadera razón de ser.***

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de atención al ciudadano para los funcionarios y contratistas de la Empresa, con el fin de mantener una relación adecuada y uniforme con los grupos de interés, logrando una atención al ciudadano de mayor calidad, mejorando la percepción, satisfacción, como también fortaleciendo a la vez la imagen institucional y la cultura de servicio al interior de la Entidad.


## 2. ALCANCE

Aplica desde el momento en que el ciudadano(a) accede a los canales de atención dispuestos, bien sea para solicitar un trámite, servicio, información, orientación o asistencia y finaliza con la respuesta definitiva dentro de los términos legalmente establecidos.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Decreto 2106 DE 2019 “En la cual se contempla entre sus estrategias disminuir la insatisfacción de los ciudadanos con el Estado, eliminando las barreras de acceso a los trámites en todo el territorio nacional y lograr la atención de las demandas y solicitudes de los ciudadanos en forma digital y automática”.
- Decreto 124 de 2016. por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 1085 de 2015 “Por la cual se establece los lineamientos para la integración de la planeación y la gestión, orientando la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, acceso a la información y la gestión de trámites”.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se reglamenta temas relacionados con la seguridad, privacidad, gestión de tecnologías de información e interoperabilidad, de tal manera que se avance integralmente en la provisión de servicios electrónicos de alta calidad para los ciudadanos”.
- Decreto 1377 de 2013 “el cual, de conformidad con su artículo 1°, tiene por objeto “(...) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001</b>
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.

- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1581 de 2012 “objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. 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 1341 de 2009. Marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
- 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.” En su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

#### **4. RESPONSABILIDADES**


Para la ejecución del protocolo de atención al ciudadano, se requiere de la intervención de las diferentes áreas de la Empresa, así como de otros actores que pueden asesorar y acompañar su trámite.

A continuación, se describen las responsabilidades de los principales actores que intervienen en el desarrollo de las actividades:

##### **4.1. Dirección administrativa y financiera:**

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empresaferrearegional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- Liderar el protocolo a través de su implementación y seguimiento, además de las actividades necesarias para su correcta gestión.
- Asegurar la divulgación del protocolo de atención al ciudadano a las diferentes dependencias de la entidad.
- Garantizar la implementación del protocolo y hacer seguimiento a la apropiación y aplicación de este.
- Elaborar para revisión las modificaciones que requiera el documento.

**4.2. Directores, jefes de oficina, funcionarios y contratistas, serán responsables de:**

- Prestar atención a los grupos de interés y la ciudadanía en general, a través de los canales dispuestos para tal fin.
- Cuando se aplica, se debe generar respuesta a las solicitudes presentadas por la comunidad en los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

**4.3. Oficina de Comunicaciones:**

- Mantener actualizada la información del sitio de transparencia y acceso a la información.
- Divulgar los canales de atención con los que cuenta la entidad a través de las redes sociales oficiales y la página web.

**4.4. Oficina Asesora de Planeación Institucional será responsable de:**

- Revisar y codificar las modificaciones que requiera el procedimiento y actualizar el listado maestro de documentos.

**4.5. Oficina de Control Interno será responsable de:**

- Acompañar y monitorear la ejecución del protocolo y consolidar la información de resultados en informes de avance y rendición de cuentas en el caso que aplique.

**5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL:** se refiere a la prestación del servicio reconociendo la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empesaferrearegional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001


VERSIÓN: 04

FECHA: 03/SEP/2024

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la empresa.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **CIUDADANO:** sujeto de derechos y deberes políticos, que interviene con el Estado ejerciéndolos de manera íntegra. Dentro de la política nacional del servicio al ciudadano en semejanza con los conceptos de cliente, usuario y consumidor, este se considera como el fin de la prestación del servicio público el cual recoge las diferentes acepciones.
- **CORRESPONDENCIA:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la empresa.
- **CULTURA DE SERVICIO:** la atención al ciudadano orientada por un conjunto de valores que facilitan la atención a los usuarios, permitiendo su acceso a las gestiones de la entidad en términos de igualdad, oportunidad y transparencia.
- **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.
- **DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
  - Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630


<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o cuatro extremidades.
- Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en la audición. Sorda ciega: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias visual y auditiva.
- Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **PERSONAS DE TALLA BAJA:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **PETICIÓN:** es la solicitud mediante la cual toda persona, invocando el Derecho Fundamental de Petición, puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno, de fondo, claro y completo.
- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **QUEJA:** es la manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios.
- **RECLAMO:** Es el 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, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.
- **REDES SOCIALES:** Sitios o páginas de internet que ofrecen registrarse a las personas y contactarse con infinidad de individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** el servicio es el conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a una comunidad o una persona - natural o jurídica para satisfacer sus necesidades. Estas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos, en los que participa activamente el ciudadano desde el momento en que realiza la solicitud hasta el momento en que se presta concretamente el servicio. El principio rector del servicio público es el reconocimiento de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- **SERVICIO:** es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de la entidad
- **SUGERENCIA:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 6. CONDICIONES DE OPERACIÓN

Para realizar trámites, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, los ciudadanos utilizan los canales de servicio dispuestos por la entidad.

### 6.1. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Los canales de atención que ha dispuesto la Empresa Férrea Regional SAS son:

- **Escrito:** Se compone por el correo físico o postal, correo electrónico institucional y la ventanilla virtual dispuesto en el portal en la página web.
- **Presencial:** Atención personalizada a los ciudadanos o grupos de interés que acceden a las instalaciones de la Empresa Férrea Regional S.A.S.
- **Telefónico:** Atención verbal a los ciudadanos o grupos de interés a través de medios telefónicos dispuesto para este fin.

#### Información de la entidad:

- **Dirección:** Avenida Calle 26 No 57-83 Ciudad empresarial Sarmiento Angulo P 7 T8 en la Ciudad de Bogotá, Colombia. Código Postal: 110931
- **Teléfono:** (60)(1) 8807630
- **Correos electrónicos institucionales:**
  - ✓ [correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co](mailto:correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co)
  - ✓ [notificaciones.judiciales@efr-cundinamarca.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@efr-cundinamarca.gov.co)


#### Horario de atención y radicación:

La Empresa Férrea Regional S.A.S. tiene el siguiente horario de atención presencial es de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana (08:00 am) hasta las cinco de la tarde (05:00 pm) y el horario de la ventanilla única de correspondencia de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 4:00 pm, tanto en sus instalaciones como por correo electrónico. Cualquier radicación fuera

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 [empresaferrearegional](https://www.facebook.com/empresaferrearegional)
 [@efrcundinamarca](https://twitter.com/efrcundinamarca)
 [@efrcundinamarca](https://www.instagram.com/efrcundinamarca)  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

de este horario será atendida según los plazos establecidos por la ley, comenzando a contar el día hábil siguiente.

### Redes sociales:

La Empresa Férrea Regional S.A.S., hace presencia institucional en las siguientes redes sociales con el objetivo de brindar información actualizada del quehacer institucional, difundir información relacionada con temas de interés público, generar interacción y promover la participación de los ciudadanos y grupos de interés.

- Facebook - Empresa Férrea Regional S.A.S.
- Instagram - @efrcundinamarca
- X - @efrcundinamarca
- YouTube - @empresaferrearegional
- Linked In - Empresa Férrea Regional S.A.S.
- Página Web: <https://efr-cundinamarca.gov.co/es/inicio>

### Para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF:

Se deben realizar a través del siguiente enlace: <https://efr-cundinamarca.gov.co/ventanilla/radicado/entrada> o a los correos electrónicos institucionales: [correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co](mailto:correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co) [notificaciones.judiciales@efr-cundinamarca.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@efr-cundinamarca.gov.co)

## 7. ELEMENTOS COMUNES EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

En los canales de servicio dispuestos por la Empresa Férrea Regional S.A.S., y el proceso de Servicio al ciudadano se promueven los siguientes elementos para la atención de los ciudadanos y grupos de interés.


### 7.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio prestado con calidad debe contar con ciertos atributos, es decir cualidades y/o características pertinentes a la forma de la atención, y relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio o información que necesita.

La Empresa Férrea Regional promueve un trato digno a los ciudadanos a través de los siguientes atributos relacionados con la atención.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 empresaferrearegional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>


	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001</b>
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

<b>RESPETUOSO</b>	Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
<b>AMABLE</b>	El servicio debe prestarse de una manera gentil, respetuosa y considerada, dando al ciudadano la importancia que merece.
<b>EMPÁTICO</b>	El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
<b>OPORTUNO</b>	El servicio es ágil y se presta cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.
<b>EFFECTIVO</b>	Responde a las necesidades del ciudadano.
<b>CONFIABLE</b>	El servicio genera confianza y credibilidad. El usuario debe tener la certeza de que se le ha brindado la información exacta según sus requerimientos.
<b>RESPONSABLE</b>	La prestación del servicio de manera responsable genera compromiso con la ciudadanía.
<b>CON TRANSPARENCIA</b>	La prestación del servicio requiere saber expresar una idea o información de manera clara. El usuario debe entender el mensaje que se le está proporcionando.
<b>IGUALITARIO E INCLUYENTE</b>	Cualquier interacción debe caracterizarse por la equidad e igualdad hacia todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de ningún tipo.
<b>DIGNO</b>	Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
<b>ADAPTABLE</b>	La atención debe adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éstos se sientan cómodamente atendidos.
<b>SOLIDARIO</b>	El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.
<b>CERCANO</b>	Que nuestros ciudadanos sientan familiaridad y confianza de interactuar con la Empresa.

Cabe resaltar que **EL BUEN SERVICIO** va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe, lo que supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que exige a su vez escuchar e interpretar bien sus necesidades ya sea frente a un servicio o información.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empresaferreregional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

## 7.2. PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO:

La empresa Férrea Regional S.A.S. debe orientar la atención al ciudadano bajo cinco (5) principios del servicio definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

- **Eficiencia:** provee bienes y servicios de excelente calidad, maximizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- **Oportunidad:** provee bienes y servicios de manera ágil, en el momento en que lo requieren los ciudadanos.
- **Transparencia:** entrega información veraz, de manera clara, pero, además, facilita la posibilidad de retroalimentar el accionar de las entidades, la rendición de cuentas y la toma de decisiones.
- **Probidad:** El servidor público se comporta íntegramente, con honradez. Responde a los códigos de ética señalados por el programa de cultura organizacional, el código de integridad acata con voluntad y disposición las normas, valores y principios institucionales.
- **Calidez:** El servidor atiende con respeto y voluntad

Los ciudadanos aprecian que el servicio o la información sea dada de manera oportuna, clara y completa. En cuanto a la solicitud de información, las respuestas como de desconocimiento del tema, desatención al usuario, evasivas, como “no sé...”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por ello, los servidores públicos y contratistas deben:


1. Conocer los proyectos que, como ente gestor, ejecuta la EFR S.A. así como los responsables, de tal forma que se pueda direccionar las solicitudes de la ciudadanía.	2. Se debe orientar a los ciudadanos con claridad.	3. Seguir el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato o supervisor para que resuelva de fondo.
--	--	--

Es importante destacar que en ninguna circunstancia se puede recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 7.3. VALORES

La Empresa Férrea Regional S.A.S., adopta y promueve los siguientes valores en los servidores públicos en la atención a los ciudadanos y grupos de interés.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

<b>HONESTIDAD</b>	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y favoreciendo el interés general.
<b>RESPECTO</b>	Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
<b>COMPROMISO</b>	Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
<b>DILIGENCIA</b>	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
<b>JUSTICIA</b>	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

#### 7.4. ACTITUD DE SERVICIO


La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Todos los funcionarios y contratistas de la Empresa Férrea Regional S.A.S. deben adoptar siempre una buena actitud durante la atención al usuario y reconocer los derechos de todos los ciudadanos. En este contexto, se entiende por buena actitud, la forma de actuar predispuesta a favor de las necesidades del usuario con una motivación inclinada al servicio. La disposición de servicio implica una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar a la empresa, por lo que resulta indispensable que funcionarios y contratistas se sientan comprometidos con la gestión oportuna de las acciones de competencia y responsabilidad de la EFR.

Así, se espera que todos los funcionarios y contratistas que atienden a los ciudadanos tenga una actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones **-NO SE TRATA TANTO DE PENSAR EN EL CIUDADANO SINO COMO EL CIUDADANO-**, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato personalizado.

<b>En este sentido, se debe:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.</li> <li>● Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.</li> <li>● Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.</li> <li>● Actuar bajo los atributos del servicio, de tal forma que el ciudadano considere que es una experiencia de buen servicio.</li> </ul>
----------------------------------	--

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

<b>El ciudadano se llevará una buena impresión si:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención</li> <li>● Percibe comprensión de sus problemas.</li> <li>● Si la atención se basa en un trato digno y respetuoso.</li> <li>● La orientación brindada por la entidad se caracteriza por la claridad, transparencia y precisión.</li> <li>● Lo atiende con calidez y agilidad.</li> </ul>
<b>Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la atención y el trato en la atención es de manera altiva, desinteresada o condescendiente.</li> <li>● Si no hay un cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de acuerdo con la solicitud. Es decir, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.</li> <li>● Cuando se cuenta con información o el conocimiento necesario para atender y orientar la solicitud del ciudadano.</li> </ul>

Aunque el buen servicio es la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, se debe llamar al jefe inmediato o supervisor, para que él gestione la situación.


Así mismo, la atención al ciudadano debe estar libre de actitudes y comportamientos discriminatorios tales como prejuicios y estereotipos debido al sexo, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas de las personas que recurren a la entidad. Además, ningún funcionario o contratista podrá obstaculizar el acceso a los servicios o la información de la Empresa por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

## 7.5. LENGUAJE CLARO

El lenguaje es la capacidad que tienen los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, ya sea de forma verbal o escrita; en cuanto a la atención al ciudadano, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- 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.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- 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.

## 8. ATENCIÓN A CASOS ESPECIALES

### 8.1. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, en caso de negarse una solicitud, debe responder claramente, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón de dicha respuesta.

<p><b>Algunas pautas que pueden favorecer la recepción de una negativa son las siguientes:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.</li> <li>● Ofrecer soluciones, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, le muestren que él es importante y que la intención es prestar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.</li> <li>● Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.</li> </ul>
--	--


### 8.2. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones pueden llegar a la Entidad ciudadanos inconformes, confundidos, molestos o alterados, en ocasiones por desinformación, para este caso, las siguientes recomendaciones:

- 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”, demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- 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 o supervisor para dar una solución de fondo.

### 8.3. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando se atiende un reclamo, tácitamente la entidad se compromete a realizar las acciones que en lo posible resuelva la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular las preguntas que sean necesarias para tener una dimensión 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. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para confirmar si quedó satisfecho con la solución ofrecida.

### 9. ATENCIÓN PRESENCIAL

A través de este canal, los ciudadanos interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Este canal permite el contacto directo con los grupos de interés y demás ciudadanos interesados en los proyectos misionales que desarrolla la Empresa Férrea Regional S.A.S., se presta en las instalaciones de la Entidad.

<b>RECOMENDACIONES GENERALES</b>	
<b>PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto del funcionarios, trabajador oficial o contratista, por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación debe estar visible, por lo cual recomienda a los servidores públicos portar su carné institucional en un lugar visible.
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Frente al ciudadano no se debe comer o hablar por celular -si no es necesario para completar la atención

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630





## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001

VERSIÓN: 04

FECHA: 03/SEP/2024

	solicitada-, ya que estas actitudes indisponen y denotan que no se da importancia a las necesidades del usuario.
<b>LA EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO</b>	La expresión facial es relevante. No hace falta sonreír de manera forzada, es suficiente mirar al interlocutor a los ojos para mostrar interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
<b>LA VOZ Y EL LENGUAJE</b>	El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por ello, se debe escoger bien el vocabulario a utilizar y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje. Además, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
<b>LA POSTURA (LENGUAJE NO VERBAL)</b>	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.
<b>EL PUESTO DE TRABAJO</b>	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.
<b>LA RAPIDEZ / EFICIENCIA</b>	Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda y respetando los tiempos establecidos para dar atención y respuesta a los requerimientos.
<b>CONSEJOS ADICIONALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento de su llegada.</li><li>✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar que el usuario salude primero.</li><li>✓ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.</li><li>✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.</li><li>✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia o informar por cuanto tiempo se ausentará.</li><li>✓ En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.</li><li>✓ Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).</li><li>✓ Finalizar el servicio con una despedida cordial.</li></ul>	

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024


<b>FUNCIONARIOS O TRABAJADOR EN LA RECEPCIÓN</b>
✓ Los funcionarios o trabajadores en la recepción de la Entidad deben interactuar en diferentes momentos con el ciudadano; por lo que les corresponde:
<b>EN EL CONTACTO INICIAL</b>
✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
<b>EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO</b>
✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
<b>RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO</b>
Si tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
✓ Explicarle porqué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
✓ Al regresar, decirle “Gracias por esperar”.
<b>SOLICITUD DE SERVICIO DEMORADA</b>
Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
✓ Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
<b>EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>
✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 10. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA FÍSICA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y competencias de la Entidad.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empresaferreregional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

#### **A. Acciones de anticipación:**

- Verificar con la recepción de correspondencia del edificio, que cuenten con los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

#### **B. En el contacto inicial:**

Si la radicación se realiza personalmente en las oficinas de la Empresa, la persona responsable de la recepción de los documentos debe:

- 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.”.

#### **C. En el desarrollo del servicio:**

- 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 ORFEO a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema de seguimiento de la correspondencia la fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### **D. En la finalización del servicio:**


- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Empresa, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informarle al ciudadano.

## **11. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como 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.

### **11.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas:**

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

Una vez llegan a la Entidad, se debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y en las que se atenderán con preferencia respecto a otros usuarios.

### 11.2. Atención a niños, niñas y adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en su atención respecto a los demás ciudadanos.
- La solicitud o queja debe tener un tratamiento reservado.
- No se debe manifestar ninguna duda o incredulidad sobre lo manifestado por el niño, niña o adolescente.
- Debe llamarse por su nombre y no utilizar apelativo.
- Se les debe hablar de forma clara, con un lenguaje acorde con la edad.

### 11.3. Personas en situación de vulnerabilidad:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de atención, le corresponde:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.


### 11.4. Grupos étnicos minoritarios:

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos, respecto de los cuales se debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con un intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Se puede apelar a la utilización de señas para lograr entender y tramitar la solicitud del usuario.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico necesario para interpretar y atender el requerimiento<sup>1</sup>.

### 11.5. Personas en condición de discapacidad:

<sup>1</sup> El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

Deben recibir una atención especial en cuanto al turno y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, se debe preguntar si desea la colaboración.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Se debe dar el tiempo necesario para que el usuario exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.


#### **11.6. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:**

- No se debe hablar a la persona de la ropa o de los brazos.
- Es necesario que se mantenga informado sobre las actividades que se están realizando para atender la solicitud.
- Orientar al usuario con claridad, usando expresiones que lo oriente, respecto de la localización de elementos necesarios para adelantar el trámite o solicitud.
- Se pueden usar con tranquilidad palabras como, ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

#### **11.7. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No se debe indicar que se ha entendido, si no ha sido así.
- Si escribe como medio para comunicarse, en lo posible que sea breve y claro.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

#### **11.8. Atención a personas con sordoceguera:**

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

#### **11.9. Atención a personas con discapacidad física o motora:**

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

#### **11.10. Atención a personas con discapacidad cognitiva:**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar y suministrar la información requerida.

#### **11.11. Atención a personas con discapacidad mental:**

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


#### **11.12. Atención a personas con discapacidad múltiple:**

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.

- Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

#### **11.13. Atención a personas de talla baja:**

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001</b>
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

## 12. INCLUYENTE

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, la EFR S.A.S, como entidad del Estado, garantizará el acceso a sus trámites y servicios, en condiciones de igualdad, para lo cual, se seguirá los lineamientos de la *Guía para Entidades Públicas, Servicio y Atención Incluyente*.

### 12.1. INCLUSIÓN SOCIAL


Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La EFR S.A.S asegurará el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones teniendo en cuenta la estatura, talla, peso y la necesidad de la persona. Reconociendo las condiciones y características étnicas, transcurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son su nivel de vulnerabilidad requieren un abordaje y atención ajustado a sus necesidades y particularidades.

CONDICIÓN ACONDROPLASIA	COMUNIDAD LGTBIQ+
Es un trastorno del crecimiento de los huesos que ocasiona el tipo más común de enanismo. Se asocia con un trastorno de crecimiento de origen hormonal o genético	La comunidad LGTBIQ+ agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género donde la L corresponde a las mujeres lesbianas, la G corresponde a los hombres gay, La T hace referencia al grupo de personas transgeneristas (travestis, transformistas y transexuales), la B corresponde al grupo de mujeres y hombres bisexuales, la I corresponde a las personas intersexuales, La Q personas que rechazan las categorías anteriores y se consideran no Binarias (Hombre-Mujer).

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

### 13. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES:

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano cliente que se calme.
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención.
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- Enfóquese en el problema, evite tomar la situación como algo personal.
- Empiece a solucionar el problema.
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite.
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, informar a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmese que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y plantea mejoras al interior.

### 14. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información. El teléfono se constituye en una herramienta de gran ayuda para la interacción con usuarios internos y externos, que permite ofrecer un servicio rápido, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empesaferrearegional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001

VERSIÓN: 04

FECHA: 03/SEP/2024


### RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) y el nombre de la Entidad; pregunte el nombre de su interlocutor, “Señor”, “Señora” y “¿En qué puedo ayudarle?; al finalizar la atención se debe despedir amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
  - ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
  - ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

### ALGUNOS CONSEJOS ADICIONALES

<b>EL TONO DE VOZ</b>	A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
<b>EL LENGUAJE</b>	Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones antes enunciadas.
<b>LA VOCALIZACIÓN</b>	Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
<b>LA VELOCIDAD</b>	La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
<b>EL VOLUMEN</b>	El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

#### A. Acciones de anticipación:

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención en caso de que aplique
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

#### B. En el contacto inicial:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

#### C. En el desarrollo del servicio:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.


#### D. Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informar que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

#### E. Si debe transferir o poner en espera la llamada:

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien conteste que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
 Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
 Bogotá D.C. – Colombia  
 Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien va a atender al ciudadano. Denota una mala atención, pasar la llamada a otra extensión donde nadie contesta.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

**F. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:**

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

**G. En la finalización del servicio:**


- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

**15. ATENCIÓN VIRTUAL**

La atención virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. Para una adecuada interacción con el ciudadano se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los funcionarios y contratistas son responsables 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.
- Se deben seguir los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación Institucional en relación con el uso de plantillas y/o firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario conservar una copia física.
- Las respuestas serán emitidas a través del mismo canal por el que ingresa el requerimiento. En el caso de solicitudes que requieran gestión, las respuestas serán remitidas por escrito a la dirección reportada por el ciudadano y/ o usuario.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- Se debe acompañar la respuesta con la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano.
- Las respuestas no deben escribirse en letra mayúscula, es agresivo para el destinatario. Si quiere resaltar alguna parte del texto utilice la negrilla.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitir a la entidad pública encargada e informar de ello al ciudadano.


#### **A. Acciones de anticipación:**

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

#### **B. En el desarrollo del servicio:**

- 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.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Se debe verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “De acuerdo con su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. 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 para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- 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, por lo cual, se debe guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leerlo; además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, debido a que un

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

**C. En la finalización del servicio:**

- El funcionario o contratista debe asegurarse de que debajo de su firma, solo aparezcan los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir, cargo y datos de contacto oficiales.
- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del funcionario.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, evitando cometer errores que generen una mala imagen de la Entidad frente a quien recibe el correo electrónico.

**16. REDES SOCIALES**

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultáneo puede volverse inmanejable. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

**A. Acciones de anticipación:**

- 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.


**B. En el contacto inicial:**

- 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.

**C. En el desarrollo del servicio:**

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web de la Empresa Férrea Regional S.A.S. -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente. En el sitio <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/es/preguntas-frecuentes>
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular.
- En X, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

**D. En la finalización del servicio:**

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, se debe buscar el apoyo de otras áreas de la Entidad para poder resolver de fondo la solicitud.

## 17. PORTAL WEB CORPORATIVO

La Empresa Férrea Regional en concordancia con las orientaciones del Gobierno Nacional para la reducción y simplificación del acceso a la información pública y garantizar el principio de la transparencia de la gestión pública, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, cuenta con un portal web corporativo, enlace <https://www.efr-cundinamarca.gov.co>.

El portal les permite a los usuarios el acceso de forma fácil e integrada a una serie de recursos y de servicios relacionados con la gestión administrativa de la Entidad, entre estos, noticias, normatividad, estadísticas, políticas, trámites, servicios, presupuesto, informes de gestión, rendición de cuentas, mecanismos de servicio al ciudadano, e información de los proyectos misionales, entre otros.

## 18. RECEPCIÓN PQRSDF


La entidad cuenta con la reglamentación interna vigente mediante la cual se regula el trámite que se debe tener en cuenta por los servidores para atender de forma oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que formulen los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención.

El sistema para la recepción de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos, y se accede a través del enlace (<https://efr-cundinamarca.gov.co/ventanilla/radicado/entrada>) ubicado en el manu de atención y servicios a la ciudadanía del portal web de la Entidad y en los sitio de transparencia y servicio al ciudadano, en el cual los ciudadanos pueden radicar sus PQRSDF y anexar los documentos que considere pertinentes, dicho requerimiento recibirá un consecutivo único con el cual puede realizar seguimiento.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empresaferrearegional 
  @efrcundinamarca 
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

### 18.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS


Por regla general, la Ley 1755 de 2015 ha determinado los siguientes plazos para respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	MODO DE RADICADO	MODO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
Solicitud de documentos	Escrito Virtual Telefónico Verbal	Escrito	<b>10 días</b> hábiles siguientes a su recepción.	Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones.	Escrito Virtual Telefónico Verbal	Escrito	<b>15 días</b> hábiles siguientes a su recepción.	Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, el profesional encargado en cada dependencia deberá informar así al peticionario o reclamante, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

En los siguientes casos específicos se deben tener en cuenta otros tiempos de respuestas:

- Solicitudes realizadas por el Congreso, la Asamblea Departamental cinco (5) días y el Consejo se contará con tres (3) días hábiles para gestionar la solicitud.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

- Solicitudes realizadas por entes de control y entre entidades públicas se contará con diez (10) días hábiles para gestionar de manera oportuna el requerimiento.
- Traslados por competencia y no competencia se cuenta con un (1) día hábil.

**Nota 1:** Según la normatividad colombiana vigente, se han establecido los plazos apropiados para responder a las solicitudes de PQRSDF, aunque estos plazos pueden reducirse según la solicitud del peticionario y/o la entidad de control. Es fundamental evaluar la solicitud, clasificarla de acuerdo con su naturaleza y responder dentro de los plazos correspondientes.

**Nota 2:** Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el párrafo único del artículo 14<sup>2</sup> de la norma citada se informará por escrito al peticionario(a), indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

## 19. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.


Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para potenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano y grupos de interés lograr el mejoramiento continuo.

La Empresa Férrea Regional S.A.S., adopta único instrumento para la evaluación de satisfacción de los usuarios, es decir que los funcionarios y contratistas de la EFR, deben promover el diligenciamiento de la encuesta publicada en el módulo de atención y servicios a la ciudadanía en la página web, o a través del siguiente enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHlfP5MIEGV8w85xFCkyV0Gwk-YqZp6hpl2PecTCwvTmjK1Q/viewform> .

## 20. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

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:

<sup>2</sup> **“PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: PT-EFR-SAC-001</b>
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/SEP/2024

## 20.1. DERECHOS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- 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 de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

## 20.2. 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.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8  
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo  
Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

 @empesaferrearegional
  @efrcundinamarca
  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>