

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece el servicio al ciudadano como un fin esencial del Estado, que busca promover el acceso de la ciudadanía a los canales institucionales y satisfacer su necesidad de información; la Constitución escatégorica a afirmar que el Estado y todas sus autoridades se deben al ciudadano.

2. OBJETIVO

Establecer el Protocolo de atención y servicio al ciudadano para el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), y/o Gestores y Operadores Catastrales en cada uno de los canales de atención dispuestos, con el propósito de garantizar una interacción directa y amable, encaminada a la prestación del servicio ágil y eficiente que satisfaga las necesidades de la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas.

Esta iniciativa surge de la necesidad de establecer los lineamientos generales aplicables tanto para el IGAC como para los gestores y operadores catastrales.

3. ALCANCE

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como autoridad catastral y en virtud de los derechos que ejercen las personas en su relación con el Estado, promueve un enfoque de gestión centrado en el ciudadano, de manera que declara expresamente su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas y servicios. En este sentido y para garantizar la atención y servicio al ciudadano, se busca establecer una relación directa y amable con sus ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas; por ello, el presente documento resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio que brinda, optimizando los recursos y la capacidad de respuesta, incluyendo la atención preferencial a personas en condición de discapacidad, así como a personas que hablen otras lenguas nativas, como destinatarios de los servicios.

Incluye lineamientos, protocolos y parámetros que son de obligatorio cumplimiento tanto para el IGAC como para los prestadores de servicio público catastral en el entendido que es un proceso de relacionamiento con el ciudadano, grupos de valor e interesados; en este sentido, y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen en su relación con el Estado, los funcionarios públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, los colaboradores vinculados de forma directa o subcontratada por otra empresa (tercerizada), deben brindar a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades, con lenguaje claro y de fácil comprensión, ágil e íntegro en cumplimiento de la misión institucional.

4. ELEMENTOS GENERALES QUE GARANTIZAN UNA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS CIUDADANOS, GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS.

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misionalidad de la Entidad, deben tener en cuenta elementos y/o pautas que garanticen una atención integral en todos los canales como lo son:

Canal Presencial: espacio físico en que los ciudadanos, grupos de valor, partes interesadas y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. 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, grupo de valor y/o parte interesada por medio de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y centros de contacto.

Canal Virtual: medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como el chat, el correo electrónico y las redes sociales.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, desarrolla estrategias que permiten la identificación de las necesidades, con el fin de enfocar la atención a los requerimientos del ciudadano, y así incrementar los niveles de satisfacción y la imagen de la Entidad como autoridad catastral; para ello se deben tener en cuenta los siguientes elementos, que sirven como herramientas para una buena comunicación y orientación efectiva al ciudadano:

4.1. EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Es una vocación encaminada a satisfacer las necesidades de información, peticiones, quejas reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos, a través de la aplicación de todos los principios, derechos y deberes constitucionales. El buen servicio debe ir más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender a los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas, lo que a su vez exige escucharlos e interpretar bien sus necesidades. Se requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la atención primaria, para esto es importante conocer y apropiarse del portafolio de servicios, información general de los programas del Instituto, formatos y demás información relevante.
- La disposición de servicio es el pilar primordial para que nuestros ciudadanos, grupos de interés y/o partes interesadas puedan recibir una orientación a la solicitud expuesta.
- Explicar al ciudadano toda la ruta, ser claro en el proceso o pasos a seguir de la solicitud, esto reduce posteriores peticiones (PQRSD).

- Promover la participación ciudadana, informar a la ciudadanía sobre los canales de atención y los de comunicación, así mismo sobre el mecanismo para interponer peticiones en la Entidad.
- Focalizar los canales de atención teniendo en cuenta las condiciones y acceso a canales de la ciudadanía.
- Realizar encuestas de satisfacción y percepción a los ciudadanos sobre la atención y servicio, que permitan realizar acciones de mejora en la prestación del servicio.
- Reiterar a los ciudadanos los trámites, Otros procedimientos administrativos - OPAS y/o servicios del Instituto que son GRATUITOS y que no requieren de intermediario, así como la información que es pública a la que pueden acceder de manera fácil y sin ningún costo.

4.2. PRINCIPIOS EN LOS CUALES SE ENMARCA EL SERVICIO.

El Servicio a la Ciudadanía en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi y en los Gestores y Operadores Catastrales, está orientado y soportado en los principios generales de los Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano elaborados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. Como principio rector de la Política Pública, no hay función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de valor y partes interesadas de una manera ágil, eficiente y efectiva; para lo cual se cuenta con los siguientes principios:

- a) Centrarse en el ciudadano: Definir su modo de relacionamiento con la ciudadanía considerando las características, (grupos de valor y grupos de interés) teniendo en cuenta sus demandas, necesidades y preferencias.
- b) Servicios en múltiples canales: Garantizar la oferta multicanal (Escrito, Presencial, Telefónico y Virtual) de la información en general y de sus productos y servicios.
- c) Atención integral del Estado: Articularse y proyectarse como una entidad que trabaja en forma conjunta con las demás entidades del Estado, de acuerdo con lo establecido para el servicio público catastral (Catastro Multipropósito).
- d) Equidad en el acceso: Garantizar al ciudadano la equidad en el acceso a la información, los productos y servicios ofrecidos sin restricciones en su relación con el Estado, salvo los casos previstos en la ley.
- e) Atención y servicio de excelencia: Garantizar una atención profesionalizada y tecnificada, enfocada en el ciudadano, acorde y oportuna a sus necesidades.
- f) Confiabilidad y seguridad: Promover las condiciones necesarias para generar confianza en los ciudadanos que contribuya al aumento y mejora de la participación y el relacionamiento de los mismos.
- g) Accesibilidad y disponibilidad: Propender o velar por un servicio cercano a la ciudadanía, que permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económico cognitivas.
- h) Innovación enfocada al mejoramiento continuo: Partir de la investigación y la generación del conocimiento propender por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

4.3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

Para que el servicio al ciudadano sea realmente de calidad, debe reflejar las expectativas de ciudadanos en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho y cumplir con los siguientes atributos:

- a) **Amable:** Ser gentil, cortés, agradable, sincero y servicial en la interacción con los demás.
- b) **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos servicios y trámites, 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.
- c) **Digno:** Que el servicio a que tienen derecho los ciudadanos se brinde de la mejor forma posible, con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- d) **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas vigentes y aplicables al caso concreto.
- e) **Efectivo:** Debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- f) **Empático:** Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- g) **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos sin distinción, ni discriminaciones, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- h) **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la Entidad.
- i) **Respetuoso:** Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.

4.4. HABILIDADES Y ACTITUDES DE LAS PERSONAS QUE BRINDAN EL SERVICIO.

Las personas que presten el servicio al público deben contribuir de manera real y efectiva a una adecuada atención al ciudadano, desarrollando y potencializando las siguientes habilidades y actitudes:

- a) **Amabilidad:** En relación con la solicitud presentada por el ciudadano, a través de la explicación que brinda el funcionario, se debe atender con cortesía, amabilidad y respeto, lo que genera confianza mutua.
- b) **Comprensión:** Entendimiento que se debe tener, respecto de la situación que propone el ciudadano; el cual se manifiesta con un diálogo sincero, al ponerse en su lugar, para expresar con claridad el concepto solicitado.
- c) **Tolerancia y paciencia:** Capacidad que se tiene al enfrentar las contrariedades y adversidades que le exponen los ciudadanos para ello debe demostrar total calma y fortaleza, frente a hechos que ocurren cuando el ciudadano se encuentra exaltado.
- d) **Dinamismo:** Comportamiento diligente que le garantiza al funcionario brindar una respuesta pronta y clara al ciudadano, lo que genera un entorno de confianza.

- e) Razonamiento, persuasión: Habilidad para cambiar la actitud o el comportamiento de una persona, mediante el uso de palabras al momento de transmitir la información requerida.
- f) Capacidad para escuchar: Consiste en la forma de comunicación que demuestra por parte del funcionario y del ciudadano un entendimiento en lo que se pretende dar a conocer, así mismo no interrumpir al ciudadano mientras este expresa su necesidad.
- g) Capacidad para orientar: Es el conocimiento que tiene el funcionario, para conocer los temas que tiene a su cargo los cuales deben ser brindados como la solución que espera el ciudadano resolviendo de forma clara la inquietud planteada.
- h) Autocontrol: Es el cuidado que debe tener el funcionario de no permitir desviaciones en su labor, conforme a factores de ánimo que el ciudadano pretenda trasladar.
- i) Creatividad: Es la capacidad que tiene el funcionario con su iniciativa para permitir al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- j) Lenguaje claro: Es la conversación sencilla que debe iniciar el funcionario, que facilita la interacción con la ciudadanía y permita el ejercicio de sus derechos.
- k) Compromiso: Es el deber del funcionario con el ciudadano únicamente frente a lo que pueda cumplir, de acuerdo con las normas vigentes.

4.5. PROHIBICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi prohíbe a todos los servidores, los Gestores y Operadores Catastrales que prestan un servicio a la ciudadanía:

- a) Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos por los programas, trámites o servicios, así como exigir documentos que reposen en la Entidad.
- b) Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
- c) Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- d) Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- e) Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- f) Divulgar datos personales de los ciudadanos, violando la Ley de Protección de Datos Personales.
- g) Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en las normas vigentes.
- h) Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- i) Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- j) Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- k) No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas. Impedir la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- l) Exigir compensaciones monetarias para la agilización o expedición de algún producto, fuera de las establecidas por los procedimientos y/o actos administrativos vigentes.

4.6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi y/o los Gestores y Operadores Catastrales garantizan los derechos establecidos en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y se compromete a brindar un trato digno, equitativo, igualitario, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a los ciudadanos. Motivo por el cual, da a conocer los derechos, deberes y los medios que los prestadores del serviciodisponen para garantizarlo.

Derechos:

- Recibir un trato digno, con respeto y la consideración debida a su dignidad. Por ello se ofrece a los ciudadanos un trato equitativo, no excluyente y diligente en todas sus actuaciones.
- Ejercer el derecho de petición en cualquiera de sus modalidades verbalmente, por escrito o cualquier otro medio idóneo, de manera gratuita, y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley.
- Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Obtener información que repose en los registros (salvo reserva legal) y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental. Recibir atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, grupos étnico y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.
- Obtener la protección de los datos personales manejados de acuerdo con la política de protección de datos. (Ley 1581 de 2012).
- Ser atendido en las oficinas de la Entidad en el horario normal de atención.

Deberes:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de realizar acciones que demoren los procesos, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

- Brindar todo el respeto a los funcionarios y/o colaboradores que le atienden por los prestadores del servicio.
- Respetar las filas y/o turnos asignados dentro de los puntos de atención por parte de los prestadores del servicio.
- Acatar la Constitución, las leyes y las normas vigentes y aplicables. Proporcionar información completa y confiable para la realización de su trámite.
- Ejercer el buen funcionamiento de los servicios.

5. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCION.

Es necesario comprender las necesidades de los ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” representan un servicio deficiente.

El personal debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de productos y servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

5.1. ACTITUD.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en excelente posición. De otra parte, deben tener 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.

El ciudadano se lleva una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se lleva una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, es necesario exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación. Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la Entidad solicita al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

5.2. LENGUAJE.

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben 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.
- 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.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, entre otros.
- 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.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento se deben conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

5.3. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES.

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente las que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Es posible que no se pueda dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no puede ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud, ésta debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente las que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

5.4. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscadoso furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

5.5. ATENCIÓN DE RECLAMOS.

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Participación es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen al Instituto Geográfico Agustín Codazzi, para lo cual se rige por el Procedimiento de Trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias vigente; los Gestores y operadores Catastrales, deben regirse por dicho procedimiento y colocar a disposición de los ciudadanos, de acuerdo a las normas aplicables todos los elementos necesarios para la recepción de las quejas y los reclamos; por lo tanto, si el personal tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Participación el responsable de dicho trámite.

Para la atención de quejas y reclamos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

6. CANALES DE ATENCIÓN

La Entidad debe proporcionar y adaptar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información, para prestar un servicio oportuno y dar respuesta adecuada al ciudadano. Los canales de atención de la Entidad son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

6.1. CANAL PRESENCIAL.

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y los grupos de valor caracterizados por la Entidad y acceso a todo el personal en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Todo el personal que brinda el servicio público catastral, deben conocer los puntos de atención de servicio al ciudadano, de tal manera que puedan dar información a la ciudadanía y le permita orientarlo de manera rápida y efectiva en la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, los baños públicos, las salidas de emergencia, bancos, parqueaderos, horarios de atención y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

Así mismo es importante, que la Entidad y los Gestores Cástrales tengan las adecuaciones físicas en las áreas de atención al ciudadano de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana 6047 de accesibilidad al medio físico -Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública (señalética, requisitos para las zonas de servicio al ciudadano, entre otros), para una atención incluyente; de la misma manera, se debe contar con asignadores de turno que permitan garantizar la atención por orden de llegada para no incurrir en la violación del derecho de turno.

6.1.1. RECOMENDACIONES GENERALES.

- Presentación personal: La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor mediante el carné institucional, el cual debe estar visible, así mismo utilizar uniforme, chaqueta o chaleco que lo identifique y sea de fácil ubicación para el ciudadano.

- Comportamiento: No se debe comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), ya que estas actuaciones indisponen al ciudadano y le hacen percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por lo tanto, los puestos deben permanecer limpios, ordenados y solo con los elementos relacionados a la labor que se desempeña.
- Aplicación de protocolos: Aplicar los protocolos de bioseguridad o directrices de la Entidad que correspondan.

6.1.2. INGRESO A LA ENTIDAD.

6.1.2.1. ATENCIÓN POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Acatar los protocolos de seguridad establecidos por la empresa de seguridad y de bioseguridad implementados por la Entidad.

6.1.2.2. ORIENTADOR Y/O ATENCIÓN EN RECEPCIÓN.

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que atenderá al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso a la dependencia correspondiente.
- Tener el listado de extensiones telefónicas a la mano.
- Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de personas, y los formatos, junto con un esferopara el registro de computadores, tableta o elementos similares.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

- Aplicar los protocolos, directrices o lineamientos establecidos por la Entidad.

6.1.3. DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN.

Este grupo de servidores están encargados de atender en mejor nivel, el servicio de la Entidad y especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar en caso necesario que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Es necesario medir la satisfacción de la ciudadanía y evaluar los resultados de la prestación del servicio.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.
- Acatar los protocolos, directrices o lineamientos establecidos por la Entidad.

6.1.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Las entidades del Estado establecen mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Art. 13 Decreto 019/12.

Para la atención preferencial se deben seguir los siguientes pasos:

- Una vez entran a la sala de espera, el prestador del servicio debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

6.1.5. PERIODISTA.

Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramita preferencialmente, en aplicación de la Ley 57 de 1985 art. 23 o cualquiera que la modifique, adicione o sustituya.

6.1.6. ATENCIÓN PRIORITARIA A NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES.

Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando sea presentada por un niño, niña y/o adolescente. Art. 12 Decreto 019/12.

- 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 el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el protocolo y procedimiento definido por la Entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro y sencillo, en un lenguaje acorde con la edad.

6.1.7. PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno 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 servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- De acuerdo con la información entregada por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se debe conocer la Carta de Trato Digno de esa Entidad la cual se encuentra en el enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno/93>, donde aparece información referente a los derechos y obligaciones, así como los canales de atención.

6.1.8. GRUPOS ÉTNICOS.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom). El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitar los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el link: <https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Informaci%C3%B3n-de-Interes.aspx>.
- Iniciar gestión para atender la petición de acuerdo con las normas vigentes en la lengua o dialecto que corresponda ante la entidad Ministerial.

6.1.9. PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran menores de edad. Evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realiza la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

6.1.9.1. DISCAPACIDAD VISUAL

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo. Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ejemplo: Estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a tal funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene la siguiente información, etc.
- Mantenerle informado sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarle con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para 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 se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

6.1.9.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS.

- Contar con la herramienta Convertic y del Centro de Relevó.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Si la Entidad cuenta con intérprete de lengua de señas, solicitar el apoyo de dicha persona.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

6.1.9.3. ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA.

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

6.1.9.4. 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.

6.1.9.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.

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

6.1.9.6. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.1.9.7. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.

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

6.2. CANAL TELEFÓNICO.

Medios de comunicación telefónicos caracterizados por la Entidad a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Servicio al Ciudadano o cualquier dependencia de la Entidad.

Para brindar una atención con calidad, el prestador del servicio, debe tener en cuenta:

6.2.1. RECOMENDACIONES GENERALES.

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: Proyectar el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad, horarios de atención.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: Prestar atención a la elección de palabras, pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano puede escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

6.2.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CONMUTADOR, LÍNEAS DIRECTAS Y/O LÍNEAS DE PAGO REVERTIDO.

6.2.2.1. PREVIO A LA LLAMADA.

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o activar la llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones o teléfonos de contacto a los cuales es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.

6.2.2.2 AL INICIO DE LA LLAMADA.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

6.2.2.3. DURANTE LA LLAMADA.

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y asegurarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente se debe decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

6.2.2.4. 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 contesta 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. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. Es molesto para el usuario que un servidor pase la llamada a otra extensión donde nadie conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, se debe retomar la llamada del ciudadano, consultar los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se informará al encargado del tema para que devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

6.2.2.5. SI NO PUEDE DAR RESPUESTA EN EL MOMENTO.

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar y se presenta demora en la prestación del servicio, debe 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.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

6.2.2.6. AL FINALIZAR LA LLAMADA.

- 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 se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.
- Si existe algún mecanismo de calificación de la llamada recordarle al ciudadano la evaluación de la llamada y la información ofrecida.

6.3. CANAL VIRTUAL.

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como el chat, el correo electrónico y las redes sociales.

- a) **PAGINA WEB:** El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, cuenta con un portal único para el ciudadano www.igac.gov.co, el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la Entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea, facilitando de esta manera el acceso a la información pública.

Así mismo, los Gestores Catastrales deben contar con una página web, que le faciliten el acceso y la comunicación fluida a los ciudadanos.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales, es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con los prestadores del servicio, de la siguiente forma:

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas Data).
 - Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
 - La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
 - Presentar información de manera ágil, con lenguaje claro, sencillo e interactivo.
 - No duplicar información corporativa.
 - Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y así mismo que le permita hacer seguimiento de las mismas.
 - Disponer de opciones de búsqueda que facilite la ubicación de la información dentro del ambiente virtual, con diversidad de opciones en los resultados.
 - Utilizar una tipografía legible adecuada, con fuentes y tamaño que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
 - Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual puede no entender la terminología institucional, por lo tanto, el lenguaje debe ser claro, puntual, sencillo y concreto respetando las normas.
- b) **CORREO ELECTRÓNICO:** La atención al ciudadano por correo electrónico permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones que tengan los ciudadanos en el territorio nacional o fuera de él. El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con el correo electrónico: contactenos@igac.gov.co; e-mail notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@igac.gov.co.

Los Gestores Catastrales deben disponer un correo electrónico que le permita al usuario de manera rápida y efectiva comunicarse o radicar sus PQRSD en el territorio nacional o fuera de él.

Dentro de esta modalidad, se encuentran igualmente los siguientes canales electrónicos, para cada una de las direcciones territoriales:

DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CASANARE
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ATLÁNTICO
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE BOLÍVAR
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE BOYACÁ
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CALDAS
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CAQUETÁ
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CAUCA
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CESAR
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CÓRDOBA

yopal@igac.gov.co
barranquilla@igac.gov.co
cartagena@igac.gov.co
tunja@igac.gov.co
manizalez@igac.gov.co
florencia@igac.gov.co
popayan@igac.gov.co
valledupar@igac.gov.co
monteria@igac.gov.co

DIRECCIÓN TERRITORIAL DE GUAJIRA	riohacha@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE HUILA	neiva@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE MAGDALENA	santamarta@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE META	villavicen@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE NARIÑO	pasto@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE NORTE DE SANTANDER	cucuta@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE QUINDÍO	armenia@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE RISARALDA	pereira@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SANTANDER	bucaramanga@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SUCRE	sincelejo@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE TOLIMA	ibague@igac.gov.co
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE VALLE	cali@igac.gov.co

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Seguir lo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados, para efectos de seguimiento y control y los datos debe estar claros y completos, tales como:
 - ✓ Asunto del correo
 - ✓ Nombre del Remitente
 - ✓ Nombre Entidad o Dependencia Remitente
 - ✓ Ubicación
 - ✓ Dirección - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
 - ✓ Dirigido a
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad, con soporte del Sistema de Gestión Documental, haciendo uso y a través de las opciones para respuesta designadas por el Instituto.
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, dar traslado a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano. Tener presentes lostiempos establecidos para dar respuesta oportuna -Ley 1577 de 2015.
- Cada vez que ingrese un correo electrónico a la Entidad y que sea externo se deberadicar, en el aplicativo de gestor documental que disponga la Entidad para efectos de trazabilidad y control.
- Asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de petición y con lo establecido en el Procedimiento de Trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el caso del IGAC.
- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.

- Responder todas las preguntas o solicitudes del ciudadano de forma clara y precisa, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana.
 - 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.
 - Revisar que la dirección del destinatario esté correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje, siempre al remitir un mensaje electrónico.
- c) **CHAT INSTITUCIONAL:** Es un instrumento tecnológico que busca interactuar con el ciudadano de manera virtual, atender en línea y orientar a la ciudadanía en tiempo real en temas que son competencia de la Entidad.

Para ello se recomienda:

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la Entidad). ¿Mi nombre es... En que le puedo servir? Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información. Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla.
 - Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.
 - Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, después de que éste acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
 - Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
 - En caso de que el tema solicitado requiera una respuesta extensa, se debe solicitar al peticionario los nombres y apellidos completos, documento de identidad, un correo electrónico o dirección física claros para remitir la respuesta por este medio, informando el tiempo estimado en que le llegará.
 - Al finalizar, el servidor público debe enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
 - Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle el uso del servicio.
 - En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.
- d) **REDES SOCIALES (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, entre otras):** El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. Además de tener activas las notificaciones de nuevos comentarios, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.
- Los servidores públicos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi se deben informar que a través de nuestros canales (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Facebook, Twitter, YouTube, programas de capacitación ofertados por el IGAC a través de la Oficina Centro

de Investigación y Desarrollo en Información Geográfica - CIAF, el portal para niños, los museos virtuales de Cartografía, Geografía, de Suelos y el portal de la Biblioteca) se puede orientar al ciudadano en temas de geodesia, cartografía, catastro, geografía, agrología y tecnologías geoespaciales.

- Garantizar la posibilidad de utilización de la plataforma por parte de cualquier persona, independientemente de las posibilidades o discapacidades que pueda presentar

6.3. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.

Este canal permite a los ciudadanos y/o grupos de valor y/o partes interesadas, a través de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. El buzón de sugerencias hace parte de este canal.

Para la atención por el Grupo de Correspondencia se recomienda:

- Tener un aventanilla única que permita la recepción de las comunicaciones escritas de manera física por parte de los ciudadanos, la cual debe quedar debidamente radicada en el aplicativo de gestor documental que disponga la Entidad para efectos de trazabilidad y control.
- Para el Instituto Geográfico Agustín Codazzi los servidores públicos que atienden este servicio están ubicados en el primer piso de la Sede Central en la dirección Carrera 30 # 48-51 y en los centros de Información Geográficos y/o ventanillas únicas de las Direcciones Territoriales a nivel nacional, puntos de atención que están informados en los canales virtuales y/o página web de la Entidad.
- Se debe verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: - “Buenos días/tardes. Bienvenido (nombre de la entidad) ¿En qué le puedo servir?”. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor”, “Señora.”
- 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 e indicarlos en el aplicativo de gestor documental.
- Asignar un número de radicado 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.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al ciudadano y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

6.4.1. BUZONES DE SUGERENCIAS.

El servidor encargado debe:

- Los buzones de sugerencias deben estar ubicados en un lugar visible y de fácil acceso para el público y acompañados de una cantidad suficiente de formatos de sugerencias.
- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada cinco (5) días hábiles se deben abrir los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según corresponda y de acuerdo con las directrices de la Entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la Entidad debido a su comentario.
- Elaborar informe mensual de las sugerencias a nivel nacional.

7. GLOSARIO

Canal de Atención: 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.

Ciclo del Servicio: Lapso de tiempo desde el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y hasta cuando el ciudadano termina de recibir el servicio que busca.

Ciudadano: Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

Discapacidad: Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación de una persona. 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.
- **Enanismo o 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.
- **Física o motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

- Sensorial: • Visual: pérdida o disminución de la visión. • Auditiva: pérdida o disminución en audición. • Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Gestor Catastral: Entidades públicas nacionales o territoriales, incluyendo, entre otros, a los esquemas asociativos de entidades territoriales, previo cumplimiento de las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y financieras establecidas encargadas de prestar el servicio público de gestión catastral; están encargados de adelantar la formalización, actualización, conservación y difusión catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito.

Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Grupo de interés: Grupos de personas dentro de una empresa que tienen objetivos propios (accionistas, empleados, directivos, entre otros), de manera que la consecución de éstos, está vinculada con la actuación de la empresa.

Operadores Catastrales: Personas jurídicas, de derecho público o privado, que mediante contrato con uno o varios gestores catastrales, desarrollan labores operativas que sirven de insumo para adelantar los procesos de formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito que sean adoptados, conforme a la regulación que para el efecto expida el Gobierno nacional.

Servicio al Ciudadano: Prestación que busca ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

8. NORMAS APLICABLES

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.”
- Ley 1712 de 2014 “Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.”
- Ley 1618 de 2013 “Se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”
- Ley 1581 de 2012 “Sobre normas generales para la protección de datos personales.”
- Ley 1474 de 2011 “Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1482 de 2011 “Ley Antidiscriminación en Colombia.”
- Ley 1448 de 2011 “Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.”

- Ley 1266 de 2008 “Disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información en bases de datos personales.”
- Ley 982 de 2005 “Normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas.”
- Ley 962 de 2005 “Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.”
- Ley 720 de 2001 “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.”
- Ley 527 de 1999 “Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.”
- Ley 489 de 1998 “Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.”
- Ley 393 de 1997 “Por el cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.”
- Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación.”
- Ley 134 de 1994 “Dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”
- Decreto 2106 de 2019 “Normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.”
- Decreto 1499 de 2017 “Modelo Integrado de Planeación y Gestión.”
- Decreto 1166 de 2016 “Adiciona lo relacionado con la presentación, tramitación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”
- Decreto 103 de 2015 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.”
- Decreto 2573 de 2014 “Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.”
- Decreto 2461 de 2012 “Por la cual se reglamentó los artículos 73, 76 de la Ley 1474 de 2011, metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.”
- Decreto 019 de 2012 “Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Decreto 2623 de 2009 “Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto 1538 de 2005 “Mecanismos de integración social para personas con Limitación.”
- Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamente el sistema de quejas y reclamos.”
- CONPES 3072 de 2000 “Por medio de la 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.”
- CONPES 3650 de 2010 “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.”
- CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al ciudadano.”
- CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.”
- CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la

banca multilateral hasta por la suma de 20 millones de dólares, destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.”

- Resolución 070 de 2011 “Por la cual se reglamenta técnicamente la formación catastral, la actualización de la formación catastral y la conservación catastral.”
- Resolución 5204 de 2019” Modifica parcialmente la Resolución Conjunta SNR 1732/IGAC 221 del 21 de febrero de 2018.”
- Resolución 1732 de 2018 “Lineamientos y procedimientos para la corrección o aclaración, actualización, rectificación de linderos y área, modificación física e inclusión de área de bienes inmuebles.”
- Resolución 933 de 2017 “Por la cual se implementa la Política Pública de Protección de Datos Personales en el IGAC.”
- Resolución 1495 de 2016 “definen los requisitos para Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), del Instituto Geográfico 'Agustín Codazzi.’”
- Resolución 1015 de 2012 “Reglamenta el trámite interno de peticiones y la manera de atender las quejas, reclamos y sugerencias para garantizar.”
- *Nota**: Se debe tener en cuenta aquella normatividad vigente la cual puede ser susceptible de modificación o revocatoria parcial o total de su contenido.