

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 1 de 14

INTRODUCCIÓN: el presente documento contiene orientaciones generales de actitud y comportamiento, que se deben tener en cuenta para la atención de los ciudadanos, enmarcadas en el servicio como parte del quehacer institucional.

La Dirección de Relación con la Ciudadanía (DRC) promueve estrategias para el mejoramiento continuo del servicio y la atención, entendiendo este como transversal a toda la gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Los colaboradores se caracterizan por su actitud de servicio, la cual es percibida por los ciudadanos como la vivencia de una Cultura de Servicio Institucionalizada en la que se tiene el convencimiento real de que **“SERVICIO SOMOS TODOS”**.

1. OBJETIVO: proporcionar a los colaboradores del ICBF, en los ámbitos nacional, regional y zonal, directrices dirigidas a mejorar la capacidad de relacionamiento institucional con los ciudadanos, mediante la prestación de un servicio y una atención con enfoque diferencial de derechos, para eliminar las barreras actitudinales y comunicativas que inciden en la calidad del servicio.

2. ALCANCE: inicia con la interacción o contacto que tiene el colaborador del ICBF con un ciudadano o compañero de trabajo y finaliza con una orientación o respuesta.

Aplica para los ámbitos nacional, regional y zonal.

3. DEFINICIONES

Actitud de Servicio: disposición y compromiso de los colaboradores para ofrecer una atención oportuna, respetuosa, empática y orientada a la solución de las necesidades de la ciudadanía, actuando con responsabilidad, calidad y vocación de servicio en cada interacción.

Amabilidad: trato cortés, respetuoso y cercano, por parte del colaborador orientado a generar confianza, facilitar la comunicación y crear una experiencia positiva al ciudadano en cada interacción.

Canal de Atención: medio dispuesto por el ICBF para la comunicación y/o transferencia de información, a través del cual se reciben, canalizan y gestionan solicitudes de información, trámites y servicios. El ICBF cuenta con canales de atención presencial, telefónico, escrito y virtual.

Para conocer el detalle de cada canal de atención puede consultarse el documento G1.RC. Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 2 de 14

Colaboradores: personas que trabajan para una Entidad y contribuyen al cumplimiento de sus funciones y objetivos; este término puede incluir: funcionarios o empleados públicos de planta, las personas vinculadas mediante contratos de prestación de servicios, practicantes, pasantes, judicantes y trabajadores oficiales.

Confiable: atributo de la información que se proporciona, inspirando confianza por su seguridad, consistencia, claridad y respaldo legal; garantizando que sea veraz, oportuna y adecuada para atender las solicitudes ciudadanas.

Confianza: seguridad y credibilidad que se genera a partir del cumplimiento, la transparencia y la coherencia en las actuaciones, surge del juicio que se forma sobre alguien, considerándolo veraz, competente y comprometido con el bienestar propio o colectivo.

Coyuntura: conjunto de acontecimientos que caracterizan un momento determinado, generalmente de carácter temporal y que pueden influir en el desarrollo de una actividad, proceso o contexto.

Cultura de Servicio: forma en que una organización tiene como prioridad ayudar, atender y generar una buena experiencia. La prestación del servicio implica calidad y promover una atención centrada en las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Empático: capacidad de comprender y reconocer las necesidades y emociones de otras personas; actuando con respeto, sensibilidad y disposición.

Incluyente: que promueve la participación, el acceso y la atención de todas las personas, reconociendo y respetando sus características, necesidades y condiciones individuales, sin excluir ni discriminar a nadie.

Jerga: conjunto de palabras, expresiones o términos propios de un grupo, profesión o actividad específica, que puede ser difícil de comprender para quienes no pertenecen a dicho grupo.

Ej.: jerga empresarial: feedback, networking, benchmarking.

Momento de Verdad: instante en el que una persona entra en contacto con el servicio de una Entidad y, a partir de esa interacción, se forma una percepción u opinión sobre la calidad del mismo.

Oportuno: atención en el momento adecuado y de manera ágil.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 3 de 14

Peticionarios: quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la Entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Persona en Situación de Vulnerabilidad: es aquella que, debido a la violencia, el conflicto armado, el desplazamiento y la pobreza extrema, enfrenta barreras que limitan su capacidad para ejercer plenamente sus derechos, protegerse de riesgos y acceder a oportunidades de desarrollo en igualdad de condiciones que los demás.

Protocolo de Atención: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del colaborador en su proceso con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal de atención específico.

Respeto: reconocer, considerar y valorar la dignidad, los derechos, las opiniones y las diferencias de las demás personas, actuando con cortesía y trato digno, de acuerdo con su individualidad.

SIM (Sistema de Información Misional del ICBF): herramienta que sirve de apoyo a las acciones realizadas para la prestación de los servicios del ICBF, cuya finalidad es facilitar el registro, la consolidación y reporte de información local, regional y nacional de manera oportuna y confiable; su utilización es de carácter obligatorio.

Servicio al Ciudadano: conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las Entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

Servicio: conjunto de actividades, trámites, orientaciones y respuestas que una Entidad pone a disposición de la ciudadanía para atender sus necesidades, facilitar el ejercicio de sus derechos y dar cumplimiento a su misión institucional.

4. DESARROLLO

En este protocolo nos referimos a las recomendaciones de actitud que son comunes a todos los canales de atención y que al ponerlas en práctica contribuirán a propiciar al interior de la Entidad un clima de armonía laboral y, de cara a los ciudadanos que se acercan a la Entidad, una mejora en su percepción y satisfacción.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 4 de 14

Este protocolo establece lineamientos que promueven una atención integral, coherente y de calidad, con el propósito de prevenir errores, reducir reprocesos y fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Entidad. Estas pautas han sido definidas a partir de los siguientes preceptos:

- **Escuchar la voz de los niños, las niñas y los adolescentes:** hacerlos partícipes en la gestión que se adelante respecto a ellos, preguntándoles antes de tomar una decisión, teniendo en cuenta su opinión y haciendo efectivo su derecho a la participación.
- **“Ponerse en los zapatos del otro”:** crear consciencia en cada uno de los colaboradores del ICBF de las necesidades y problemáticas de los ciudadanos y la importancia que tiene la solución que le brindemos frente a su vida personal, emocional y familiar.
- **Con la satisfacción del deber cumplido:** implica actuar de manera que no quede duda de las decisiones que se tomen en el ejercicio de nuestro trabajo, primando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- **De conformidad con la Ley:** todas nuestras actuaciones deben enmarcarse en lo establecido en las diferentes normas relacionadas con el servicio, la protección de niños, niñas y adolescentes y el cumplimiento de derechos.
- **Haciendo las cosas bien desde el principio:** actuar de conformidad con la ley y los procedimientos internos desde el primer contacto con los ciudadanos.

En cualquier caso y dado que TODOS los colaboradores del ICBF están al servicio de los ciudadanos, cada uno debe:

- Conocer los trámites y servicios que presta el Instituto, incluidos los temas coyunturales que pueden impactar la atención de la Entidad.
- Conocer y aplicar los preceptos establecidos en el MD1.D Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos (MEDD) del ICBF.
- Seguir el conducto regular con aquellos temas que no puedan solucionar, con el fin de resolver de fondo la solicitud del ciudadano.
- Prestar una buena atención sin ningún interés, más allá de querer colaborar y servir. En ninguna circunstancia debe recibir pagos o regalos, pues hacerlo, además de ir en contravía de los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

4.1 Atributos del buen servicio

Son las características o cualidades que permiten medir y garantizar la calidad en la atención que se da a la ciudadanía, en el ICBF se establecen los siguientes:

- **Respetuoso:** actitud que reconoce y valora a las personas en su diversidad y considera la dignidad, los derechos, las opiniones y las diferencias de los demás, evitando emitir juicios sobre sus pensamientos o condiciones personales.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 5 de 14

- **Amable:** persona o actitud que se caracteriza por brindar un trato cordial, atento y respetuoso.
- **Confiable:** dar información de manera clara, veraz y oportuna, cumpliendo los compromisos adquiridos.
- **Empático:** capacidad de comprender las necesidades, sentimientos y circunstancias de otras personas.
- **Incluyente:** garantizar que todas las personas sean atendidas con igualdad, respeto y sin discriminación.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos de ley, de manera ágil y de conformidad con lo que se informe al ciudadano.
- **Efectivo:** lograr el resultado esperado y satisfacer la necesidad de la persona que lo recibe.

Las personas necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas evasivas, poco amables, que denotan desinterés en ayudar, tales como: “no sé...”, “busque en intranet”, “llame a la Línea Nacional” o “eso no es de mi competencia” son vistas como un mal servicio.

4.2 Competencias Comportamentales de Servicio al Ciudadano en el ICBF:

Son el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona debe demostrar al momento de atender y relacionarse con los ciudadanos, garantizando una experiencia positiva en la prestación del servicio.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del otro, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los demás, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar adecuadamente sus necesidades.

En el ICBF estas competencias son:

- Gestores del servicio desde la transformación de realidades: disposición de actuar, sentir y pensar para inspirar la transformación de realidades, respondiendo a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Comunicación asertiva: capacidad para transmitir e intercambiar ideas e información de forma clara y respetuosa.
- Atención innovadora: capacidad para inventar y transformar la forma de atención.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 6 de 14

4.3 Actitud de Servicio

Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. En este sentido, es necesario:

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

La otra persona se llevará una buena impresión si usted:

- Demuestra interés.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trate de manera altiva o desinteresada.
- Lo haga esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por la demora.
- No cuente con la información para atender la solicitud, pero tampoco muestre interés en buscar alternativas.

4.4 lenguaje Claro:

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Es por ello por lo que se proponen algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con otras personas debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases de tipo cortés como: *“con mucho gusto, ¿en qué le puedo servir?”* siempre son bien recibidas.
- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar su significado.
- Llame a las personas por su nombre, evite bajo cualquier circunstancia utilizar apelativos como *“mamá”, “papá”, “mamita”, “papito”, “mi amor”* etc., diríjase al ciudadano por su nombre como señal de respeto.
- Evite respuestas cortantes del tipo *“Sí”* o *“No”*, ya que se pueden interpretar como frías y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 7 de 14

de afán.

5. PARÁMETROS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

Los siguientes parámetros en su mayoría aplican para la relación con ciudadanos y compañeros de trabajo; de la correcta aplicación de cada uno dependerá en buena medida qué tan satisfecho se sienta el interlocutor. Recuerde lo importante que es ponerse en el lugar del otro.

5.1 Comunicación con los ciudadanos

La base de la relación con las demás personas hace parte de una estrategia que permita comunicar algo para conseguir un objetivo concreto, la coherencia resulta fundamental a la hora de transmitir un mensaje a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles y habilitados en el ICBF; se trata de saber cómo, cuándo, cuánto, qué y de qué manera presentar la información. Por ello tenga presente en cada interacción:

- Saludar de inmediato y de manera amable.
- Modular la voz (hablar con calma, respeto y claridad, incluso cuando la persona esté molesta o inconforme). Ajustar el tono, volumen, ritmo y pausas al hablar para que las personas entiendan mejor el mensaje y mantengan la atención.
- Escribir de forma clara garantizando que se pueda entender el mensaje fácilmente desde la primera lectura.

Cuando interactúe con un niño, niña o adolescente, tenga en cuenta:

- Puede tutear al niño, niña o adolescente.
- Dar credibilidad a lo que el niño, niña o adolescente diga.
- Llamar por su nombre y no usar diminutivos ni apodos como “chiquitín”, “niñito”, “niñita”, “bebecito” o “jovencito”, entre otros.
- Hablarle en un lenguaje acorde con su edad.

Cuando interactúe con un adulto, tenga en cuenta:

- Hablarle de “usted”, a menos que la persona solicite ser tuteado.
- Saludar cordialmente y utilizar un lenguaje adecuado.
- Permitir que la persona termine de hablar antes de responder (no interrumpir).
- Usar palabras sencillas y evitar tecnicismos innecesarios.
- Mantener una actitud tranquila y respetuosa durante toda la atención, algunas personas pueden necesitar más tiempo para expresar sus necesidades o entender la información.
- Comprender cómo se siente la persona.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 8 de 14

5.1.1 Interés y concentración

Cada vez es más importante para el ICBF que sus ciudadanos tengan una buena experiencia al interactuar a través de cualquiera de los canales de comunicación; es por ello, que se deben focalizar y orientar esfuerzos y recursos para crear una experiencia en la que las personas se sientan escuchadas y correctamente atendidas, para ello debe tenerse en cuenta:

- Los dispositivos que reproduzcan música deberán mantenerse en un volumen moderado, adicional a ello se recomienda *no utilizar audífonos mientras se está interactuando con otra persona* (ciudadano o compañero de trabajo).
- Dar a la persona con quien se interactúa (ciudadano o compañero de trabajo) completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta o solicitud (evitar la duplicidad en las preguntas e indagar sobre información que ya ha expresado el ciudadano).
- Evitar hablar por celular o chatear mientras se interactúa con un ciudadano o con un compañero de trabajo.
- Transmitir interés por lo que el ciudadano o compañero de trabajo está mencionando, para ello mantenga una escucha activa que permita validar la información, utilizar frases como: “...es decir que usted desea reportar la situación de xxxx...”, “*comprendo lo que menciona...*” “...continúe, lo escucho...”.
- Prestar atención al relato del ciudadano y en lo posible, orientar su discurso utilizando el anexo 5 Fichero de Preguntas Filtro v3 (A1.PT5.RC) según el tema, que se encuentran ubicado en la página web del ICBF.

5.1.2 Amabilidad, cortesía y respeto

Son valores fundamentales que orientan la atención y el servicio brindado por el ICBF. Estas cualidades fortalecen las relaciones interpersonales y contribuyen a generar ambientes de confianza, empatía y buen trato con la ciudadanía. En el ejercicio de nuestras funciones, es indispensable actuar con respeto hacia todas las personas, reconociendo su dignidad y garantizando una atención oportuna, cordial y de calidad. El compromiso con estos principios refleja la vocación de servicio de la Entidad y fortalece la imagen institucional. Para promover una atención basada en estos valores, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Recordar tener paciencia, ser tolerante y nunca perder los buenos modales.
- Utilizar expresiones como: “*por favor indíqueme...*”, “*gracias por la información dada...*”, con el fin de que el ciudadano perciba que es respetado y que la Entidad está a su servicio.
- Cambiar la frase: “*usted tiene que...*” por “*usted debe...*” o “*es necesario que...*”.
- Evitar frases como: “*usted no me entiende*”, “*le repito otra vez*”, ya que pueden herir la susceptibilidad de las personas.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 9 de 14

- Evitar el uso de expresiones negativas, como *“no entiendo lo que me dice”, “no contamos con esa información”, “no es a esta Entidad a la que debe recurrir”*. Usar frases como: *“señor(a) xxxx, la Entidad competente de atender su solicitud es xxx... ya que ...”, “el competente para brindarle la información requerida es xxxxxx, debido a que xxxxxx; le sugerimos que se comuniquen o dirija a dicha Entidad”*.
- Agradecer al ciudadano cuando manifieste una sugerencia y explicar que la Entidad la revisará. Si lo sugerido no procede, se le debe explicar de manera amable el motivo y orientarlo adecuadamente.

5.1.3 Atención a personas extranjeras

Al interactuar con personas que hablen en otro idioma, tener en cuenta:

- Ser paciente y concentrarse. Recuerde que la otra persona puede sentirse tan frustrada como usted si no logra darse a entender. Si mantiene la calma y presta atención a la conversación, estará en mejores condiciones de comprender lo que le comunican.
- Evitar el uso de frases coloquiales, términos o expresiones que puedan generar confusión, utilizando español simple y sencillo.
- Mantener una comunicación verbal y/o escrita adecuada; muchas veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o su idioma nativo mejor de lo que pueden hablarlo.
- Utilizar oraciones cortas para expresar sus ideas respecto a la solicitud del ciudadano.
- Facilitar la traducción de lo que el ciudadano comunica, utilizando herramientas tecnológicas (aplicaciones o páginas web).

Si la persona extranjera habla inglés:

1. El enlace de relación con la ciudadanía podrá hacer uso de la Línea Nacional 01 8000 91 8080, chat o videollamada y solicitar el apoyo de un agente bilingüe para la interpretación.
2. Para los demás procesos misionales los colaboradores deberán articular con sus enlaces del área encargada.

5.1.4 Claridad y veracidad de la información

La comunicación consiste en transmitir ideas, conocimientos e información de manera clara, transparente y comprensible; esto permite, llevar un mensaje conciso, una mayor comprensión y evita afectar el servicio prestado.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 10 de 14

Para comunicarse de una mejor manera, tenga en cuenta:

- Responder las preguntas del ciudadano entregándole toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Confirmar con el ciudadano que la información recibida corresponde a lo que se comprendió de su solicitud.
- Explicar en un lenguaje sencillo, claro y comprensible, las posibles alternativas que ofrece el ICBF para abordar la problemática o inquietud que está comentando y, si es el caso, también las opciones que le ofrecen otras Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).
- Verificar que al ciudadano le haya quedado clara la información, documentos o requisitos necesarios para resolver la inquietud o realizar el trámite, utilice frases como: *“¿ha sido clara la información que le brindé?”*.
- Evitar hacer promesas que no puedan cumplirse o crear falsas expectativas para disminuir la afectación del ciudadano, esto puede causar confusión o afectar la credibilidad institucional.

5.1.5 Cierre de la atención

Para finalizar la atención a un ciudadano, tenga en cuenta:

- Registrar en el Sistema de Información Misional (SIM) la descripción específica de la información solicitada al ciudadano (para el caso de los enlaces de relación con la ciudadanía).
- Leer al ciudadano el contenido de la petición tal como quedó registrada en el SIM y verificar que toda la información corresponda a lo indicado por él.
- Orientar al ciudadano sobre el direccionamiento de la solicitud, los términos para dar respuesta y el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido para cada canal de comunicación.
- Validar que la información haya sido clara o que se haya resuelto la solicitud o la inquietud.
- Confirmar al ciudadano si usted le puede colaborar en algo más.
- Cumplir los tiempos acordados y los de ley, manteniendo informada a la persona con la que se estableció ese compromiso.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 11 de 14

5.2 Vestuario en el entorno laboral

La presentación personal influye en la percepción que los demás tienen de nosotros y, por ende, de la Entidad; por eso es importante mantener una presentación apropiada, acorde con el rol que se desempeña y la situación en la que se está. Como usted se ve, refleja a quien representa; así que, desde su vestuario e imagen personal, puede transmitir confianza y profesionalismo.

El vestuario para ir al trabajo puede ser clásico, moderno, formal y a su vez ser cómodo. Recuerde que ese vestuario debe ser acorde con el estilo personal de cada uno, pero siempre adaptado al lugar, momento y circunstancia.

El uso del carné es de carácter obligatorio para todos los colaboradores, independiente de su tipo de vinculación con el ICBF; por ello se debe hacer uso de él portándolo de manera adecuada y visible. Lo anterior, de acuerdo con el **artículo 15 de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad de la Operación (Resolución 3248 de julio 2 de 2025)**, en la que se menciona en su **Parágrafo 1: Todos los colaboradores y visitantes que se encuentren en las instalaciones físicas del ICBF deben estar debidamente identificados, con un documento, el cual deberá portarse en un lugar visible.** Además en el **Parágrafo 2** se aclara: El personal de empresas contratistas que desempeñen de forma permanente en las instalaciones del ICBF, deberá estar identificado con carné, chalecos o algún distintivo que lo identifique como contratista de un operador.

5.3 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones, a veces por desinformación u otros motivos, llegan a nuestro lugar de trabajo o puntos de atención peticionarios inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos; si el interlocutor es grosero o violento, se le debe exigir respeto de manera cortés. Si éste persiste en su actitud, se debe llamar al jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos. *No se muestre agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal.*
- Dejar que su interlocutor se desahogue. *Escuche al ciudadano atentamente, no lo interrumpa, ni discuta con él.*
- Evitar calificar su estado de ánimo o pedirle que se calme.
- Evitar asumir la situación como algo personal. *Ofrezca siempre alternativas de solución.*
- Evite perder el control. *Si usted conserva la calma es probable que su interlocutor también se calme.*
- Cuidar el tono de la voz. Muchas veces, *no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se*

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 12 de 14

dice.

- Utilizar expresiones como: “*lo comprendo*”, “*claro que sí*”, que evidencian empatía frente a la situación y al malestar del ciudadano.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo en todas las interacciones, para evitar confusiones que puedan incrementar la alteración del ciudadano.
- Tener en cuenta el MANEJO DE SOLICITUDES IRRESPETUOSAS: de acuerdo con nuestra normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas” (Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015). Sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las Entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. Para conocer la manera en que son recibidas y atendidas este tipo de peticiones, existe la G4.RC Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas Incompletas y Publicaciones Web.

5.4 Personas en situación de vulnerabilidad

Una persona en situación de vulnerabilidad es alguien que, por sus circunstancias, tiene más dificultades para proteger sus derechos, acceder a oportunidades o cubrir sus necesidades básicas. Por esta razón, puede necesitar apoyo o medidas especiales para estar en igualdad de condiciones con las demás personas.

La vulnerabilidad está asociada a factores como: bajos ingresos o pobreza extrema, edad, género o identidad, origen, etnia, estado salud, discapacidad, víctimas del conflicto armado interno, condición de desplazamiento, refugio o migración causados por la violencia,

Con el fin de evitar mayores traumas y revictimizar (hacer que una persona que ya sufrió un daño reviva un evento traumático y vuelva a sufrir por la manera en que otras personas la tratan o responden a lo que ocurrió) a las personas que se encuentran en esta condición, deben asumirse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

Reconozca el valor de una persona que ha sufrido situaciones extremas, basándose en el hecho de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias. Esto se logra con las siguientes actitudes:

- Escuche con atención y respeto a la persona.
- Evite prejuicios, estereotipos o cualquier acto de discriminación.
- Crea en su relato sin juzgar ni culpar.
- Respete sus decisiones y su autonomía.
- Proteja su privacidad y confidencialidad.
- Llame a la persona por su nombre y los pronombres que prefiera, utilice un lenguaje incluyente y comprensible.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	XX/XX/XXXX
		Versión 2	Página 13 de 14

- Reconozca sus fortalezas y capacidades además de las dificultades que ha presentado.
- Garantice que pueda participar en las decisiones que lo afectan.
- Dé un trato amable, empático y libre de discriminación.
- Asegure la confidencialidad de la información de la ciudadanía y/o población víctima.
- Tenga a mano información oportuna y actualizada.

5.5 Política de Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad

Los colaboradores deberán cumplir con la Política de Tratamiento de Datos Personales y Protección de la Información, para ello tendrán en cuenta los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012. En el momento de registrar la petición en el sistema, se deberá informar al ciudadano que sus datos serán manejados bajo la Política de Tratamiento de Datos Personales la cual puede consultar en la página Web del ICBF. Dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, independientemente de que los datos de las personas estén registrados en el SIM, todos colaboradores deben garantizar el manejo confidencial y de reserva de la información que reposa en esta herramienta, por lo cual no se deben divulgar en ninguna circunstancia a terceros ajenos al manejo de la información, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF.

6. ANEXOS:

N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
17/09/2021	PT3.RC V2	• Se sustituye el término "petionario" por "ciudadano" o "ciudadanía", según el contexto. • Se actualizó la denominación de la dependencia responsable, sustituyendo "Dirección de Servicios y Atención" por "Dirección de Relación con la Ciudadanía". • Se consolidó la información de la introducción, eliminando redundancias y actualizando el enfoque institucional, se redujo de 4 párrafos a 2. • Se reformuló completamente el objetivo, incorporando enfoque diferencial de derechos y mejorando la redacción. • Se amplió el alcance incluyendo todos los canales de atención y precisando la aplicación institucional. • Se actualizó el glosario de definiciones, ajustando conceptos existentes e incorporando definiciones. • Se reorganizó la estructura del documento y se renumeraron capítulos, numerales y subtítulos para mejorar su secuencia. • Se reescribieron los párrafos iniciales del desarrollo del

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		PT3.RC	XX/XX/XXXX
		protocolo y se incorporó un nuevo enfoque hacia la atención integral. • Se mantuvieron los atributos del buen servicio, pero todas las descripciones fueron actualizadas y fortalecidas. • Se actualizó el apartado de Competencias Comportamentales de Servicio al Ciudadano, armonizando su contenido con las competencias institucionales vigentes. • Se actualizaron y ampliaron las definiciones del glosario, incorporando conceptos con enfoque de servicio, derechos y lenguaje claro, y eliminando definiciones desactualizadas. • Se incorporó el enfoque de lenguaje claro como orientación transversal para la atención y comunicación con la ciudadanía. • Se incluyeron recomendaciones específicas para la atención de niños, niñas, adolescentes y personas adultas, diferenciando el lenguaje y la forma de interacción según el tipo de usuario. • Se fortalecieron los lineamientos para la atención a personas extranjeras, incluyendo el uso de herramientas tecnológicas de traducción y el apoyo de agentes bilingües cuando aplique. • Se actualizaron las actividades relacionadas con el registro de la atención en el Sistema de Información Misional (SIM) y el cierre de la interacción con la ciudadanía. • Se fortalecieron las recomendaciones sobre empatía y lenguaje claro en el ítem de atención a personas alteradas. • Se fortalecieron las orientaciones sobre atención a personas en situación de vulnerabilidad, incorporando principios de dignificación, no discriminación, confidencialidad, autonomía y enfoque diferencial. • Se actualizó el procedimiento de información al ciudadano y el tratamiento de datos personales. • Se actualizaron referencias a guías, modelos, anexos y documentos institucionales (MEDD, G4.RC, Guía de PQR, Política de Tratamiento de Datos) • Se realizaron ajustes de redacción, ortografía, gramática, sintaxis, lenguaje incluyente, coherencia técnica y precisión conceptual en todo el documento.	Versión 2	Página 14 de 14
	28/09/2018 PT3.RC V1	• Se cambian los términos cliente, cliente interno y cliente externo que aparecen a lo largo del documento por el de petionario. • Se agrega en el Glosario la palabra petionario. • Se ajusta la definición de SIM. • Se hacen algunos ajustes ortográficos. • Se elimina del documento la solicitud de autorización de tratamiento de datos.		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.