 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b>  PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 1 de 14

**INTRODUCCIÓN:** El presente documento brinda orientaciones generales de actitud y comportamiento aplicables en la relación con los peticionarios, enmarcadas en el servicio y atención que se ofrece como parte del quehacer institucional.

Servir es el acto de dar lo mejor de cada uno desde el corazón, implica ayudar de manera constante sin buscar un beneficio propio, es realmente una actitud y disposición de querer dar más a los otros; por ende, el servicio no es ajeno al área en la que nos desempeñamos o a la labor profesional que desarrollamos, implica crear la conciencia de que todo en la vida es servicio, pues el deseo de servir es un acto espontáneo del ser humano.

La Dirección de Servicios y Atención promueve estrategias para el mejoramiento continuo del servicio y la atención, consciente de que desde cada puesto de trabajo se impacta de alguna manera el ciclo y la cadena del servicio del ICBF, y que, alineados con el mapa de procesos de la entidad, la relación con los peticionarios es transversal a toda la gestión institucional.

Dicha condición debe traducirse en una competencia común que represente a los colaboradores del instituto: actitud del servicio, la cual debe percibirse por nuestros peticionarios como la vivencia de una Cultura de Servicio Institucionalizada en la que se tiene el convencimiento real de que “**SERVICIO SOMOS TODOS**”. Lo anterior, enmarcado en el ámbito de las competencias comportamentales de servicio al ciudadano estipuladas por el ICBF.


**1. OBJETIVO:** brindar a los colaboradores del ICBF en los niveles nacional, regional y zonal, una herramienta que permita sensibilizar, concientizar, capitalizar y optimizar los recursos y la capacidad de acercamiento institucional con los peticionarios, a partir del servicio y la atención con enfoque diferencial de derechos, con miras a derribar las barreras actitudinales, comunicativas y físicas que impactan el servicio.

**2. ALCANCE:** inicia con la interacción o contacto que tiene el colaborador con los peticionarios o compañeros de trabajo de manera presencial, telefónica, virtual o escrita y finaliza con una respuesta a la interacción o solicitud.

Aplica para los niveles Nacional, Regional y Zonal.

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

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

	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 2 de 14

### 3. DEFINICIONES

**Actitud de Servicio:** según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

**Amabilidad:** es un atributo imprescindible de la atención al ciudadano, que se logra a través de conductas de afabilidad y calidez desplegadas por el colaborador al momento de brindar la atención.

**Canal de Atención:** medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, dispuesto por el ICBF, a través del cual se reciben y gestionan solicitudes de información, trámites o servicios. El ICBF cuenta con canal presencial, telefónico, escrito y virtual y entre ellos diferentes segmentos como: línea 141, línea nacional, chat, WhatsApp, correo electrónico, portal web, llamada en línea, videollamada, buzón, portal, entre otros.

**Ciudadano:** persona física que hace parte de una sociedad, que posee derechos y deberes que se deben cumplir.

**Competencias Comportamentales de Servicio al Cliente en el ICBF:** capacidad de ponerse en contacto con las demás personas, poder integrar e identificar sus propias emociones, motivos y pensamientos, experimentando su gestión consciente de expresarlas de manera efectiva en la forma de comportamientos y actitudes para asegurar una mayor satisfacción y logros en su vida personal y profesional.


En el ICBF un tipo de competencia comportamental es la de Servicio al Cliente, las cuales se describen a continuación:

- 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 clientes.
- 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.

**Confiable:** atributo de la información que se brinda, dado por la seguridad, consistencia, claridad y respaldo legal, a partir de los cuales se suministra la información requerida.

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

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

	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 3 de 14

**Confianza:** esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente o interesada en el bienestar de uno mismo.

**Coyuntura:** conjunto de circunstancias, hechos importantes o históricos, contingentes y cambiantes que determinan una situación.

**Cultura de Servicio:** conjunto de supuestos (creencias y valores) compartidos que posee una colectividad sobre un tema definido, el tema de cultura tiene que ver con servicio, ya que para que los trabajadores de una empresa tengan una cultura en servicio, deben conocer y compartir valores comunes que vayan en esa dirección.

**Efectivo:** el PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano) lo define como un atributo de la atención brindada, caracterizada por ser oportuna, pronta y guardar relación con el objeto de la solicitud, resolviendo de fondo lo requerido.

**Empático:** sentimiento que supone el acompañamiento en el dolor o en el sufrimiento de aquella persona que se encuentra en tal estado.

**Incluyente:** atributo que se traduce en dotar de equidad el servicio que prestamos, de manera que éste se dé a todos los integrantes de la sociedad, con respeto acentuado hacia los grupos sociales que tienen intereses, condiciones o pensamientos distintos a los históricamente concebidos o aceptados.

**Jerga:** es el nombre que recibe una característica del habla (diferente de la lengua estándar y a veces incomprensible para los hablantes de ésta), usada con frecuencia por un grupo social determinado.


**Momento de Verdad:** instante en el que cualquier persona se pone en contacto con el servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad de este.

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

**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.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b>  PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 4 de 14

**Personas en Situación de Vulnerabilidad:** se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

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

**Respeto:** reconocimiento de la legitimidad del otro por ser distinto a uno. Todos debemos ser valorados y reconocidos sin importar las diferencias, permitiéndose actuar conforme su individualidad.

**SIM:** el Sistema de Información Misional del ICBF es una 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.

**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:** acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes en una institución están para satisfacer las necesidades de los clientes relacionados con el cumplimiento de su misión y oferta de servicios.

**Servidores Públicos:** son las personas que están al servicio del Estado y de la Comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento<sup>1</sup>.


**Trascender:** ir más allá de algún límite o traspasar los límites de la experiencia posible en un determinado ámbito.

**Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés. En el ICBF implica la acción decidida de asegurar en todo el

<sup>1</sup> Según el artículo 123 de la Constitución de 1991, " los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios", que tienen una relación laboral reglamentaria (empleados públicos de carrera, de libre nombramiento y remoción, provisionales y supernumerarios) o que tienen una relación laboral contractual (trabajadores oficiales).

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b>  PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 5 de 14

ciclo de su gestión que los recursos de los niños, niñas y adolescentes son sagrados.

#### 4. DESARROLLO

La interacción del ciudadano con el Estado se da por diversos canales, es así como podemos hacerlo de forma presencial, telefónica, virtual y escrita, llamadas, correspondencia física, vía correo electrónico, redes sociales, chat, video chat, etc. Aunque cada uno de ellos tiene características particulares, en este protocolo nos referimos a las recomendaciones de actitud que le son comunes a todos y que al ponerlas en práctica contribuirán a propiciar al interior de la entidad un clima de armonía laboral y de cara a los peticionarios, en mejorar su percepción y satisfacción, dejando en evidencia que el ICBF cuenta con una Cultura del Servicio.


Durante la interacción con el peticionario hay momentos que marcan la diferencia y hacen que perdure en su mente de manera positiva la imagen del ICBF como una institución que piensa en ellos y los tiene realmente en cuenta a la hora de atender sus necesidades o resolver sus problemas e inquietudes.

Este protocolo sugiere pautas que promuevan la integralidad y mitiguen los riesgos y posibles reprocesos asociados a la improvisación en la relación de los peticionarios con la entidad; las mismas, han sido definidas a partir de los siguientes preceptos:

- **Escuchar la voz de los niños, las niñas y los adolescentes:** es 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 peticionarios y la importancia que tiene la solución que le brindemos frente a su vida personal, emocional y familiar.
- **Con la satisfacción del deber cumplido:** que no quede duda de la pertinencia de las decisiones que se tomen en el ejercicio de nuestro trabajo, primando siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

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

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

	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 6 de 14

- **De conformidad con la Ley:** todas nuestras actuaciones deben enmarcarse en cuanto a gestión, oportunidad, celeridad y decisión en lo establecido en la ley.
- **Haciendo las cosas bien desde el principio:** desde el primer momento de verdad, frente a la atención de los peticionarios, se debe actuar de conformidad con la ley y los procedimientos internos.

En cualquier caso y dado que TODOS los colaboradores del ICBF están al servicio de los peticionarios, 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 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 peticionario.
- 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

Como atributos del buen servicio, se relacionan los siguientes:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados teniendo en cuenta sus diferencias. Que se trate al ciudadano siendo conscientes de que por el sólo hecho de su naturaleza humana es libre de autodeterminarse y que, por lo tanto, sin juicios a su pensamiento y/o condición física, merece consideración y trato digno.
- **Amable:** cortés, pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el colaborador percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones, prestándose bajo los preceptos del enfoque diferencial.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos de ley, de manera ágil y de conformidad con lo que se le informe.
- **Efectivo:** resuelve de fondo lo solicitado por el ciudadano.

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

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

	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 7 de 14

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.

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 Actitud de Servicio

Se espera que todos los colaboradores del ICBF tengan una buena **actitud de servicio**, entendida como su 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.

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

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

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



	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 8 de 14

- 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., dirigirse al peticionario por su nombre es señal de respeto.
- Evite respuestas cortantes del tipo “Sí” o “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si el interlocutor es grosero o violento, se le debe exigir respeto de manera cortés. Si éste persiste en su actitud, se debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

### **4.3 PARÁMETROS GENERALES PARA LA ATENCIÓN**

Los siguientes parámetros en su mayoría aplican para la relación con peticionarios 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.

#### **4.3.1 Comunicación con los peticionarios**


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:

- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que la otra persona salude primero.
- La modulación de la voz o el discurso escrito deben adaptarse a las diferentes situaciones y espacios, para que la información sea comprensible.
- Cuando se interactúe con un niño, niña o adolescente:
  - Se le puede tutear.
  - No manifiesta duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.

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

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



	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 9 de 14

- Llámelo por su nombre y no use apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Háblele en un lenguaje acorde con su edad.
- Cuando se interactúe con un adulto, deberá hablarle de “usted”, a menos que la persona solicite ser tuteado.

#### **4.3.2 Interés y concentración**

Cada vez es más importante para el ICBF que sus peticionarios tengan una buena experiencia al interactuar a través de cualquiera de los canales de atención, es por ello por lo que se deben focalizar y orientar los 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 radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse en un volumen moderado, adicional a ello se recomienda no utilizar audífonos mientras se está interactuando con otra persona (peticionario o compañero de trabajo).
- Dé a la persona con quien se interactúa (peticionario o compañero de trabajo) completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta o solicitud.
- No hable por celular o chateé mientras se brinda una información o establece una interacción con un petionario o con un compañero de trabajo. Transmita interés hacia lo que el niño, niña, adolescente, joven o adulto está mencionando, para ello mantenga una atención activa que permita validar la información, por ejemplo “...es decir que usted desea reportar la situación de xxxx...”, “comprendo lo que menciona...” “...continúe, le escucho...”.
- Preste atención al relato del petionario y en lo posible, oriente su discurso con preguntas filtro, según el tema, como por ejemplo ¿conoce usted la dirección exacta donde viven los niños?, ¿podría por favor describir los hechos?
- Evite la duplicidad en las preguntas. Indagar sobre información que ya ha expresado el petionario denota desconcentración.

#### **4.3.3 Amabilidad y cortesía**

La amabilidad y la cortesía son cualidades propias de los seres humanos, de allí que siempre se busque que las relaciones interpersonales estén enmarcadas en ellas; siempre se debe tener presente que el respeto hace parte fundamental del quehacer del ICBF y de allí las formas de brindar un servicio de calidad a las personas con quienes se interactúa a diario, para cumplir con este parámetro se debe tener en cuenta:

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

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

	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 10 de 14

- Recuerde que ante todo debe tener paciencia, ser tolerante y nunca perder los buenos modales.
- Haga uso de frases como “por favor indíqueme...”, “gracias por la información brindada...”, esto con el ánimo de que el peticionario perciba que es respetado y que la Entidad está a su servicio.
- Cambie la frase “Usted tiene que...” por “Usted debe...” o “Es necesario que...”.
- Evite frases como: “usted no me entiende”, “le repito otra vez”, ya que pueden herir la susceptibilidad de las personas.
- Evite 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”. Use 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 xxxxxxxx; le sugerimos que se comunique o dirija a dicha entidad”.
- Cuando el peticionario manifieste una sugerencia, se debe agradecer y explicar que se la tendrá en cuenta. Si lo sugerido es de plano inviable o impertinente, se le debe explicar de manera amable el motivo y orientarlo adecuadamente.

#### 4.3.4 Atención a personas extranjeras

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


- Sea paciente y concéntrese. Recuerde que ellos se sienten tan frustrados como usted, en caso de no poder darse a entender. Si es paciente y se concentra en la conversación, estará más capacitado para comprender lo que está diciendo.
- Evite utilizar frases coloquiales. Utilice español simple y sencillo, no use términos o frases que puedan generar confusión.
- Si siente que en verdad no se está comunicando adecuadamente de manera verbal, intente una comunicación escrita. muchas veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos.
- Utilice herramientas web para facilitar la traducción de los mensajes.
- Si la persona extranjera habla el idioma inglés, puede comunicarse al centro de contacto (Línea Nacional 01 8000 91 8080, chat o videollamada) y solicitar apoyo de un agente bilingüe para la interpretación.

#### 4.3.5 Apoyo en tiempo real

Cuando se requiera el apoyo de otro profesional para la atención a un peticionario, se deberá seguir el conducto regular para las consultas o escalamientos

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

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

	<p align="center"><b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 11 de 14

establecidos, de acuerdo con el canal de atención por el cual se esté dando la interacción.

#### **4.3.6 Claridad y veracidad de la información**

Comunicarse es expresar o manifestar a aquellos con quienes se interactúa los pensamientos, conocimientos, al igual que las interpretaciones de las cosas y del mundo. Es por ello que al momento de brindarle información a los compañeros de trabajo o peticionarios debe hacerse de una manera clara y sin ocultar la verdad de los hechos, ello permite llevar un mensaje conciso ante el interlocutor, permite una mayor comprensión y evita reprocesos que puedan afectar el servicio prestado.

- Responda a las preguntas del peticionario y entréguele toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Propóngale a su interlocutor, 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 demás opciones que le ofrecen otras entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Valide que a su interlocutor que le haya quedado clara la información, documentos o requisitos necesarios para resolver su inquietud o realizar su trámite, con frases como “¿Ha sido clara la información que le brindé?”
- En ningún caso (por más afectación que el colaborador pueda percibir en el niño, niña, adolescente, joven o adulto) se deben hacer promesas o crear falsas expectativas para disminuir su afectación, pues podrá crear confusión y restar credibilidad en la información aportada.

#### **4.3.7 Cierre de la atención**


Para finalizar la atención a un peticionario:

- Valide que la información haya sido clara o que se haya resuelto su solicitud o inquietud.
- Confirme si usted le puede colaborar en algo.
- Si se compromete a enviar alguna información o dar algún trámite a la solicitud, cumpla en los tiempos acordados y mantener informado a la persona con quien estableció dicho compromiso.

Para finalizar la atención a un peticionario:

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b>  PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 12 de 14

- Registre en el sistema de información Misional (SIM) la descripción específica de la información solicitada y brindada al peticionario.
- Léale el contenido de la petición tal cual como quedó registrada en el sistema de información y verifique que toda la información corresponda a lo indicado por él.
- Con cordialidad, indáguele si la información suministrada respondió a su necesidad y si puede colaborarle en algo más.
- Si el peticionario estuvo de acuerdo con lo registrado, oriéntelo 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.

#### 4.3.8 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 la Política de Seguridad de la Información<sup>2</sup>.

#### 4.3.9 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. En estos casos, le recomendamos:

- Mantenga una actitud amigable y mire al interlocutor a los ojos. No se muestre agresivo verbalmente, ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Deje que su interlocutor se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa, ni entable una discusión con él.

<sup>2</sup> Resolución 9674 de 2018, 'por la cual se adopta la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación, las Políticas Generales de Manejo y se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga una resolución',.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b>  PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 13 de 14

- Evite calificar su estado de ánimo o pedirle que se calme.
- No asuma la situación como algo personal y ofrezca siempre alternativas de solución.
- No pierda el control. Si usted conserva la calma es probable que su interlocutor también se calme.
- Cuide el tono de la voz. Muchas veces, no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Use frases como “lo comprendo”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar de su interlocutor.
- Utilice siempre un lenguaje claro y sencillo en todas las interacciones con los peticionarios, de esta manera evita que ellos puedan sentirse confundidos y esto los altere aún más.

#### **4.3.10 Personas en situación de vulnerabilidad**

Con el fin de evitar mayores traumas y revictimizar a las personas que se encuentran en esta condición, deben asumirse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, así que:

- Escuche atentamente y oriente sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignifique a una persona que ha sufrido situaciones extremas, basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

#### **4.3.11 Política de Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad**


Teniendo en cuenta que, por cualquiera que sea el canal por el que se tenga interacción con un peticionario, su solicitud debe quedar registrada en el Sistema de Información Misional (SIM), es importante que previamente al inicio del registro de los datos personales del peticionario, se le informe que el ICBF cuenta con una política para el tratamiento de sus datos y se le den a conocer los fines institucionales con los cuales se utilizarían, aplicando el guion establecido en el protocolo definido para cada canal de atención.

## **5. ANEXOS:**

N/A

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO</b>  <b>PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PT3.RC	17/09/2021
		Versión 2	Página 14 de 14

## 6. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
28/09/2018	PT3.RC V1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambian los términos cliente, cliente interno y cliente externo que aparecen a lo largo del documento por el de peticionario.</li> <li>• Se agrega en el Glosario la palabra peticionario.</li> <li>• Se ajusta la definición de SIM.</li> <li>• Se hacen algunos ajustes ortográficos.</li> <li>• Se elimina del documento la solicitud de autorización de tratamiento de datos.</li> </ul>

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

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