

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE



Manual de

ATENCIÓN Y SERVICIO  
AL CIUDADANO

TRANSPARENCIA,  
EFICIENCIA Y  
OPTIMIZACIÓN  
DE RECURSOS

10 AÑOS

Agencia Nacional de Contratación Pública



Colombia Compra Eficiente

2022

# CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano
  - 2.1. Objetivos Internos – Específicos
3. Alcance
4. Definiciones Generales
5. Marco Normativo
  - a. Constitución Política
  - b. Leyes
  - c. Decretos
6. Lineamientos Generales para el Servicio al Ciudadano
  - a. Compromiso con Servicio y la Atención al Ciudadano
  - b. Atributos de Buen Servicio
7. Derechos y Deberes de los Colaboradores de la ANCP-CCE en la Atención y Servicio al Ciudadano
  - a. Derechos de los Colaboradores de la ANCP- CCE
  - b. Deberes de los Colaboradores de la ANCP-CCE
8. Canales de Atención y Servicio al Ciudadano
  - 8.1. Canal de Atención Presencial
  - 8.2. Canal de Atención Telefónico
  - 8.3 Canal de Atención por correspondencia o radicaciones
  - 8.4. Canal de notificaciones judiciales
  - 8.6. Atención de Fallas Técnicas / Mesa de Servicio
9. Consideraciones generales para el servicio al Ciudadano
  - 9.1. Escuche
  - 9.2. Durante la Comunicación Verbal
  - 9.3. Con respecto a los Horarios de Atención
  - 9.4. Presentación Personal
10. Desarrollo de la Atención
  - 10.1. Contacto Inicial
  - 10.2 Durante la atención
  - 10.3. En la Despedida del Ciudadano y Demás Grupos de Interés

11. Para la Atención de PQRS
12. Atención a Usuarios / Ciudadanos Alterados o Conflictivos
13. Protocolos de Atención por Canal de Comunicación
  - 13.1. Protocolo de Atención Presencial o por Correspondencia
  - 13.2. Protocolo de Atención Telefónica
  - 13.3. Protocolo de Atención Virtual
    - 13.3.1. Lineamientos Generales
    - 13.3.2. Atención por Correo Institucional
    - 13.3.3. Atención por Redes Sociales
14. Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial
  - 14.1. Lineamientos para la Atención Diferencial
  - 14.2. Protocolos de atención a personas en situación de discapacidad
  - 14.4. Protocolo de Atención a Personas de Talla Baja
  - 14.5. Protocolo de Atención a adultos Mayores y Mujeres Embarazadas
  - 14.6. Protocolo de Atención a adultos Mayores y Mujeres Embarazadas
15. Sala Amiga de Lactancia Materna.
16. Protocolo de Atención de Niños, Niñas y Adolescentes
17. Pautas para brindar un Buen Servicio
  - 17.1. Pautas para brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz
  - 17.2. Pautas para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género
18. Lineamientos para la Atención de Grupos Étnicos y Culturales del País
  - 18.1. Lineamientos para la Atención de Ciudadanos en Lenguas Nativas
  - 18.2. Lineamientos para la Divulgación de Información en Lenguas Nativas
19. Bibliografía
20. Ficha Técnica de Documento y Control de Cambios



# Introducción

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por la agencia, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de asistir de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano[1], en cabeza del Departamento Nacional de Planeación y otras entidades quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual se pretende adoptar el servicio al ciudadano en la Agencia.

El presente Manual contiene la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, políticas, programas, proyectos e iniciativas que ofrece la entidad a sus grupos de interés, los protocolos y horarios de atención, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRSD, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio al ciudadano y a los demás grupos de interés, de manera integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la no discriminación, que promueva una sociedad más equitativa.

Es así, que la adopción responsable de estas prácticas debe ser un compromiso colectivo de los colaboradores de la ANCP-CCE de tal forma que la orientación de su quehacer institucional sea la prestación de un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Entidad.



## OBJETIVO DEL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCP-CCE en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

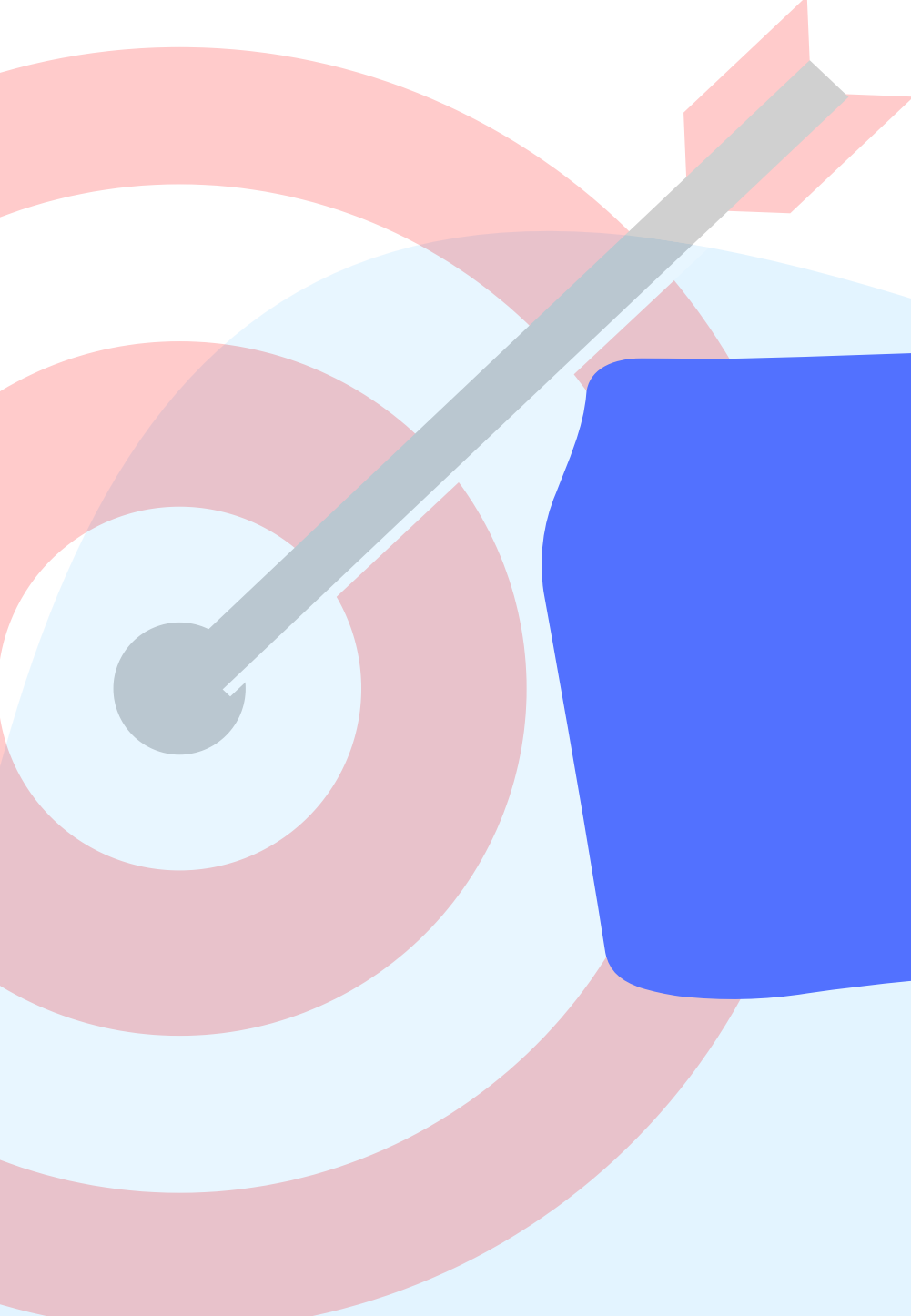
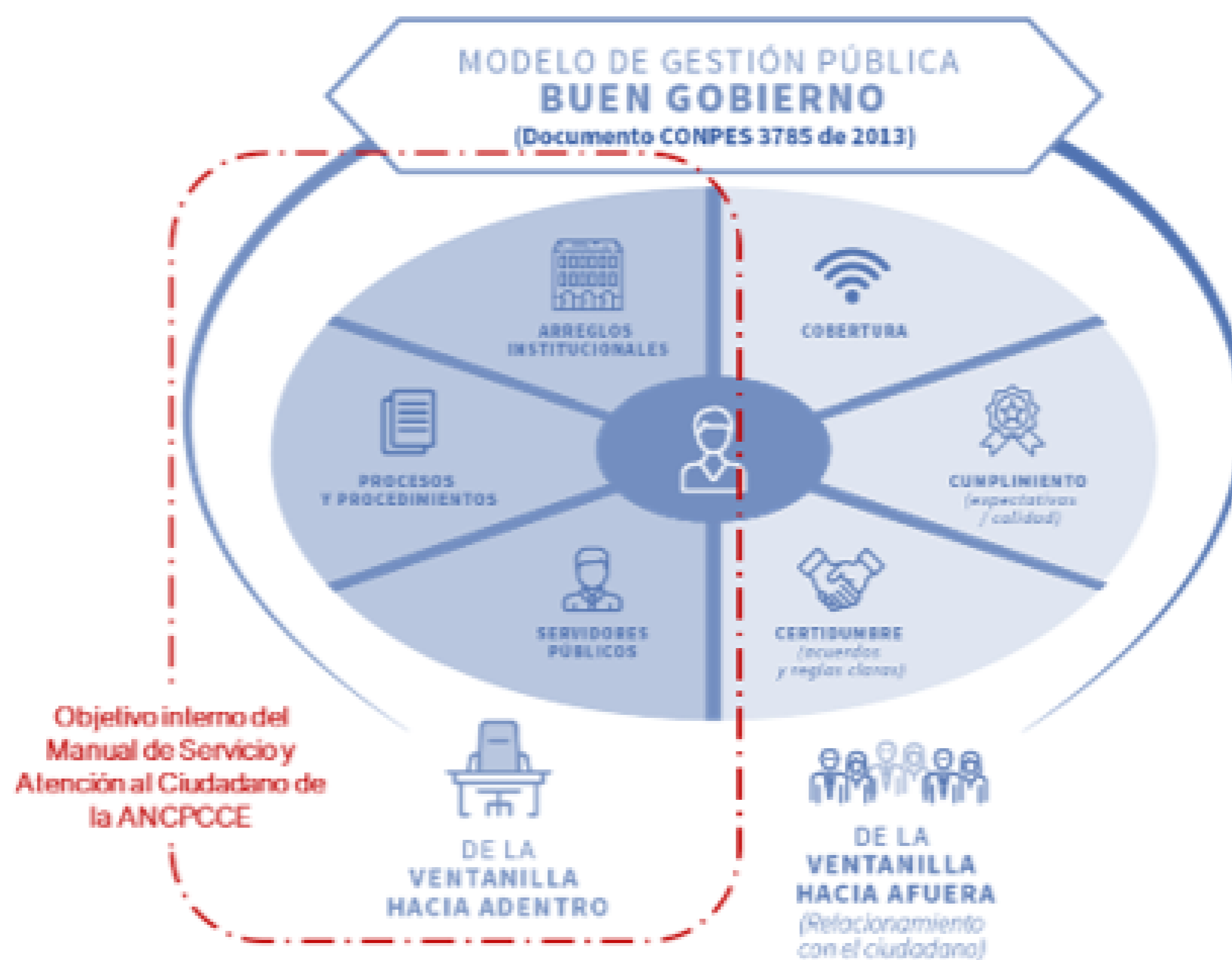
- 
- Fortalecer la atención al ciudadano en los diferentes canales destinados por la entidad para tal fin.
  - Desarrollar destrezas y cultura en los colaboradores de ANCP-CCE, frente al servicio y la atención al ciudadano.
  - Atender las mejoras necesarias de ventanilla hacia adentro para que la entidad ejerza un excelente desempeño frente el Servicio y la Atención al Ciudadano.
  - Atender el objetivo interno institucional con referencia a fortalecer el MIPG para incrementar en 10 puntos la calificación del FURAG, lo anterior teniendo en cuenta el autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano de cada vigencia.

Ilustración 1. Adaptación de la ANCPCE del esquema de modelo de gestión pública Buen Gobierno del DNP.<sup>4</sup>



## ALCANCE

Los protocolos para la atención y servicio al ciudadano que se adoptan en el presente manual deben ser aplicados por todos los colaboradores de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, ya que contribuyen en la interacción con los grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención, así como en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.



# DEFINICIONES GENERALES

- **Accesibilidad:** el funcionario o colaborador de la entidad debe contar con la responsabilidad y facilidad de la atención al público, que le permita entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- **Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que irradia.
- **Asertividad:** estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.
- **Atención con excelencia:** superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.
- **Atención al ciudadano:** servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Agencia Nacional Pública de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.
- **Atributos del servicio:** características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.
- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores 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.

- **Canal de correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** corresponde a las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos.
- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano por medio de las redes 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, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., por el cual los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado.
- **Capacidad de respuesta:** utilización del tiempo mínimo adecuado o necesario. Es un componente de la calidad de los servicios.
- **Ciudadano:** toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, o que requiera la prestación de un servicio relacionado con la misión de la ANCP-CCE.
- **Colaboradores:** es la suma de servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- **Competencia:** capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Confidencialidad:** característica de la relación colaborador - usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.
- **Consulta o concepto:** manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia con relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.



- **Denuncia:** manifestación de conocimiento mediante la cual una persona ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Empatía:** capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle.
- **Enfoque diferencial:** tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- **Expectativas:** esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la entidad. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Garantía:** acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la ANCP-CCE, estos pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Grupo étnico:** es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autorreconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes y los raizales.
- **Identidad de género:** forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.

- **LGTBI:** siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Orientación al ciudadano/usuario:** información que se le brinda a los usuarios relacionado con los tramites y servicios de la entidad.
- **Percepción:** conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Petición:** actuación que inicia cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **Política Nacional de Servicio al Ciudadano:** según el CONPES 3649 de 2010, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.
- **PQRSD:** sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Retroalimentación:** mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.



- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Servicio al ciudadano/grupo de interés:** derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.
- **Solicitud de información:** derecho de las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas.
- **Sugerencia:** consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

# MARCO NORMATIVO

## a. Constitución Política

- **Artículo 1.** “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y ”pluralista”, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
- **Artículo 2.** “Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que lo afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación [...]”.
- **Artículo 13.** “[...] el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados [...]”.
- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial [...]”.
- **Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- **Artículo 40.** “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político [...]”.
- **Artículo 45.** “El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud”.
- **Artículo 74.** “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley [...]”.
- **Artículo 79.** “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo [...]”.
- **Artículo 88.** “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. [...]”.
- **Artículo 95.** “[...] son deberes de la persona y del ciudadano: [...] 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. [...]”.
- **Artículo 270.** “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.



## b. Leyes

- **Ley 134 de 1994.** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”. Congreso de la República, 31 de mayo de 1994.
- **Ley 489 de 1998.** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Congreso de la República, 29 de diciembre de 1998.
- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Congreso de la República, 18 de enero de 2011.
- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Congreso de la República, 12 de julio de 2014.
- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Congreso de la República, 6 de marzo de 2014.
- **Ley 1755 de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Congreso de la República, 30 de junio de 2015.
- **Ley 1757 de 2015.** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Congreso de la República, 6 de julio de 2015.

## c. Decretos

- **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. Departamento Administrativo de la Función Pública, mayo 26 de 2015.
- **Decreto 1538 de 2005.”** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”. Presidencia de la República, mayo 17 de 2005.
- **Decreto 2623 de 2009.”** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Presidencia de la República, julio 13 de 2009.

- **Decreto 19 de 2012.**” Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámite innecesarios existentes en la Administración Pública”. Presidencia de la República, enero 10 de 2012
- **Decreto 2573 de 2014.**” Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”. Presidencia de la República, diciembre 12 de 2014.
- **Decreto 124 de 2016** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Presidencia de la República, enero 26 de 2016.
- **Decreto 270 de 2017.**” Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”. Presidencia de la Republica 14 de febrero de 2017.
- **Decreto 1499 de 2017.**” Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. Presidencia de la República, 11 de septiembre de 2017.
- **Decreto 612 de 2018** “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”. Presidencia de la República, abril 4 de 2018.
- **Decreto 2106 de 2019** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”. Presidencia de la República, 22 de noviembre de 2019.

## LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

### a. Compromiso con Servicio y la Atención al Ciudadano

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se compromete con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, con múltiples canales de comunicación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Así mismo, con el propósito de fortalecer su relación con los grupos de interés y dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Integridad se compromete a:



- a. Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés; de acuerdo con lo establecido en MIPG.
- b. Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- c. Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.
- d. Fomentar una cultura de compromiso con el servicio y la atención al ciudadano en los funcionarios y colaboradores de la agencia, promoviendo:
  - Saludar, con amabilidad, cortesía y educación.
  - Escuchar, atentamente y con empatía.
  - Respetar, y dignificar la situación del usuario, colocándonos en el lugar del otro.
  - Actuar y dejar huella, brindando una experiencia positiva de servicio.
  - Servir con compromiso y ética alineados al código de integridad de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

## b. Atributos de Buen Servicio

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los colaboradores de la ANCP-CCE, los cuales se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes, a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

- **Información con calidad:** a los ciudadanos orientándolos con precisión y lenguaje claro sobre los trámites y servicios de la entidad.
- **Amabilidad:** consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención respetuosa, sincera y en lenguaje comprensible, otorgándole al usuario la importancia que se merece.
- **Confiabilidad:** brindar información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la entidad.
- **Oportunidad:** cumplir con los términos de Ley.
- **Efectividad:** resolver en el menor tiempo posible y de manera confiable la solicitud radicada o presentada.
- **Incluyentes:** brindar un buen trato a todos los ciudadanos, sin importar raza, sexo, religión, discapacidad, sin discriminación alguna.
- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.
- **Empático:** ponerse en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA ANCP-CCE EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, manifiesta el compromiso de brindarle al ciudadano un trato digno, reconociendo sus derechos y fomentando la consolidación de estos al interior de la entidad, con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, en desarrollo y aplicación de los principios constitucionales y legales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia.

Para la ANCP-CCE es primordial ofrecer a los partícipes de la compra pública instrumentos y herramientas que promuevan el acceso a la información, la transparencia y la competencia mediante el monitoreo constante del comportamiento del sistema de la compra pública; razón por la cual, damos a conocer sus derechos y deberes, y los medios que la entidad pone a su disposición para garantizarlos.

## a. Derechos de los Colaboradores de la ANCP- CCE

- Recibir capacitación y/o instrucción, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones o actividades de cara al ciudadano.
- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor o actividad.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.



## b. Deberes de los Colaboradores de la ANCP-CCE

- Dar trato respetuoso, considerado a todos los ciudadanos y demás grupos de interés sin distinción.
- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la ANCP- CCE dentro de los horarios de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación de la entidad.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Documentar y estandarizar el proceso y procedimiento y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la ANCP-CCE en Modelo de Gestión de la entidad.
- Conocer los servicios que ofrece la entidad en cada una de sus áreas o dependencias, requisitos, canales y horarios atención.
- Actuar con ética, diligencia, claridad y valores orientados al servicio.

### CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Los canales de atención son aquellos espacios, escenarios o medios, a través de los cuales se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, se brinda información, interacción e integración con el ciudadano en general. Los canales oficiales de ANCP-CCE se presentan al público con el propósito de fortalecer la comunicación y proyectar una imagen servil y transparente, los cuales se presentan a continuación:

#### 8.1. Canal de Atención Presencial

## Presencial

Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano:  
Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

**Correo Electrónico:**  
[atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co](mailto:atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co)

**Horario presencial:**  
Lunes a viernes  
De 08:00 A.M. a 05:00 P.M.

## 8.2. Canal de Atención Telefónico

### Línea Telefónica de Atención y Servicio al Ciudadano

Línea desde Bogotá D.C.60(1) 7956600

**Horario telefónico:**

Lunes a viernes

De 08:00 A.M. a 05:00 P.M

## 8.3. Canal de Atención por Correspondencia o Radicaciones

### Ventanilla Única de Radicación

Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas.  
Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

**Correos Electrónicos:**

[pqrs@colombiacompra.gov.co/](mailto:pqrs@colombiacompra.gov.co)  
[ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co)

**Horario presencial:**

Lunes a viernes  
De 08:00 A.M. a 05:00 P.M.



## 8.4. Canal de notificaciones judiciales

### Notificaciones Judiciales

**Correo electrónico de notificaciones judiciales:**  
[notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co)

**Permanente 24 horas**

## 8.5. Canal Exclusivo de Atención para Denuncias de Corrupción

Correo electrónico para denuncias de corrupción a funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente:

### Canal Exclusivo de Atención Denuncias de Corrupción

**Correo electrónico para denuncias de  
corrupción de funcionarios y/o contratistas de  
la Agencia Nacional de Contratación Pública -  
Colombia Compra Eficiente:**

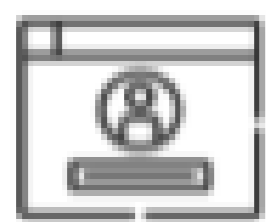
[lineaetica@colombiacompra.gov.co](mailto:lineaetica@colombiacompra.gov.co)

**Permanente 24 horas**

## 8.6. Atención de Fallas Técnicas / Mesa de Servicio

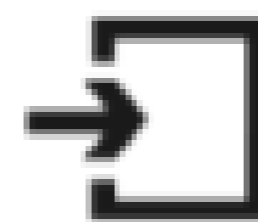
La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, administra las plataformas electrónicas para gestionar la contratación, adquisiciones y compra pública – SECOP y Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC. Como soporte de estas plataformas que forman parte del portafolio de servicios de la entidad, la ANCP- CCE pone a disposición la Mesa de Servicio en la cual se pueden gestionar los siguientes servicios:

*Ilustración 2. Gestión de Soporte mesa de servicio CCE*



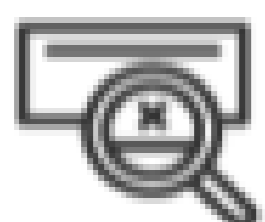
### GESTIÓN DE ACCESOS

Realice el registro de entidades y proveedores, y la asignación de usuarios para el uso de las plataformas de compra y contratación.



### PUBLICACIÓN EN EL SECOP

Encuentre información clave para que compradores y proveedores realicen sus tareas en las plataformas del SECOP I y SECOP II.



### BÚSQUEDAS EN LAS PLATAFORMAS

Conozca cómo realizar la búsqueda de procesos y compras en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



### COMPRAS EN LA TVEC

Consulte los productos y servicios disponibles y cómo adquirirlos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



### MODIFICACIONES EN PROCESOS O COMPRAS

Reporte cambios y novedades de información a los procesos de contratación en SECOP I o compras en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



### INDISPONIBILIDAD EN LAS PLATAFORMAS

Consulte las guías e indisponibilidades certificadas presentadas en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



Para solicitud de soporte técnico de las plataformas e-procurement dispuestas por la entidad (TVEC y SECOP) la ANCP-CCE pone a disposición la mesa de servicio para la gestión y atención de estas solicitudes

## Mesa de Servicio

Ofrece asistencia técnica y funcional acerca del uso Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP-; los medios de recepción para estas solicitudes son los siguientes:



### Linea telefónica

Línea Nacional Gratuita 01 8000 520808  
Línea desde Bogotá D.C.60(1) 7456788

#### Horarios:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.  
sábado: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

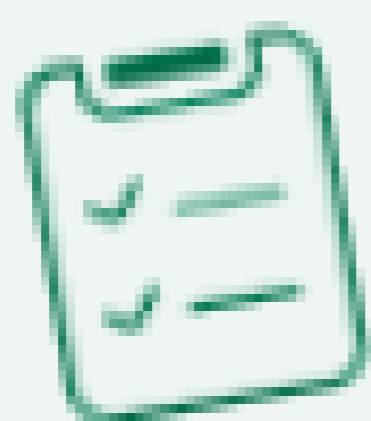


### Asistente Virtual

#### Horario del chat mesa de servicio:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.  
Sábados: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

**Permanente 24 horas**



### Crea tu caso

#### Ruta en la página web :

[www.colombiacompra.gov.co/  
solución en lineal ayudas adicionales/  
crear caso](http://www.colombiacompra.gov.co/solucion_en_lineal/ayudas_adicionales/crear_caso)

#### Horarios:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.  
sábado: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

# CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

## 9.1. Escuche

Mantener una actitud de escucha activa, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Deje hablar primero al ciudadano.
- Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

## 9.2. Durante la Comunicación Verbal

Tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación verbal en la atención:

- **Mirada:** la mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando éste le hable.
- **Expresión facial:** la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el ciudadano.
- **Postura corporal:** las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopté una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja.
- **Movimientos corporales:** agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia. Así mismo, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.



- Volumen de voz: los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse.
- Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

### 9.3. Con respecto a los Horarios de Atención

- Cumpla estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a un punto de atención.
- Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

### 9.4. Presentación Personal

Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir.

- Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
- El uso del carné que lo acredita como servidor público o contratista de la Agencia Nacional de Contratación Pública es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.



## DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

### 10.1 Contacto inicial

Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.

- **Sonría y salude:** buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir? “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente”, “Mi nombre es [nombre y apellido...], ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.
- Direcione e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio o solicitud.

## 10.2. Durante la atención

- Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad.
- Responda al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir.
- Si debe direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la entidad, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso

## 10.3. En la Despedida del Ciudadano y Demás Grupos de Interés

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente Pregunte siempre: ¿Hay algo más en qué le pueda servir?
- Finalice con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y mencionando que ha sido un gusto atenderle.
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento

### Para la atención de PQRS

En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar a la ANCP- CCE, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

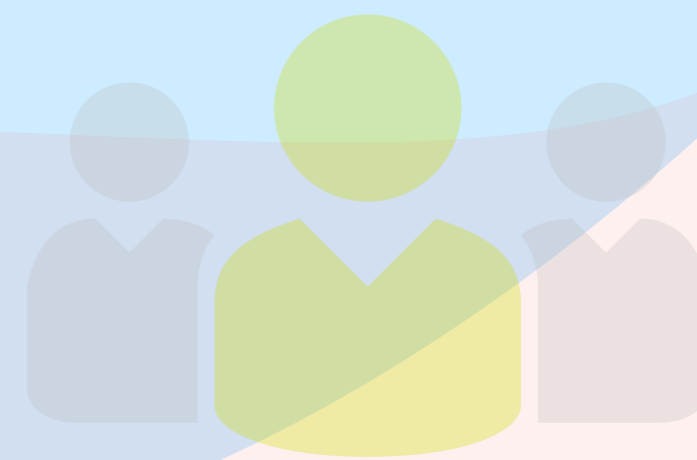
De acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la primera parte de la Ley 1437 de 2011, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

Valga señalar que, conforme con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, la ANCP-CCE elabora informes periódicos como instrumento de seguimiento y control de las de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Entidad. Para lo anterior, se cuantifica el total de requerimientos allegados y asignados a las diferentes dependencias, por canal de atención, así como, tiempos de respuestas, temas más consultados, entre otros, que permiten identificar acciones de mejora continua en la prestación de servicios de la Agencia.



## Atención a usuarios/Ciudadanos alterados o conflictivos

- Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual.
- Omita tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrelle solidaridad.
- Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.



# PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE COMUNICACIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, con el propósito de generar unificar y estandarizar la atención a los grupos de interés, ha establecido los siguientes protocolos de atención, los cuales se estructuran de acuerdo con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad y con enfoque diferencial.

## 13.1. Protocolo de Atención Presencial o por Correspondencia

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores de la ANCP- CCE que tienen contacto directo con los ciudadanos (as) y demás grupos de interés, independiente del cargo o actividad que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso desde su ingreso, durante el servicio y hasta su despedida. Por lo tanto, se siguen las siguientes pautas:

1. Permita el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.
2. Con el objeto de prestar un servicio se establece un horario desde la 8:00 a.m hasta las 5:00 p.m. de lunes a viernes.
3. La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.
4. Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
5. La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés.
6. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
7. 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.
8. 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, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



9. El puesto de trabajo: recuerde no contar con elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo; no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo; mantener la papelería e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel [impresora o porta-papel].

10. Cuidado de los documentos: archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.

## 13.2. Protocolo de Atención Telefónica

El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés de la agencia por el canal telefónico es el siguiente:

Recomendaciones Generales:

- a. Contestar el teléfono preferiblemente y en lo posible antes del tercer timbre
- b. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.
- c. Saludar a quien llama de la siguiente forma:

“Agencia Nacional de Contratación Pública - buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

d. Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.

e. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

f. Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

g. Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.

h. Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.

i. Tomar nota para recordar los puntos importantes.

j. Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.

k. No interrumpir al usuario cuando está hablando.

l. No sacar conclusiones precipitadas.

m. Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente.

n. Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.

Despedida telefónica:

- 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.
- Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

## 13.3. Protocolo de Atención Virtual

### 13.3.1. Lineamientos Generales

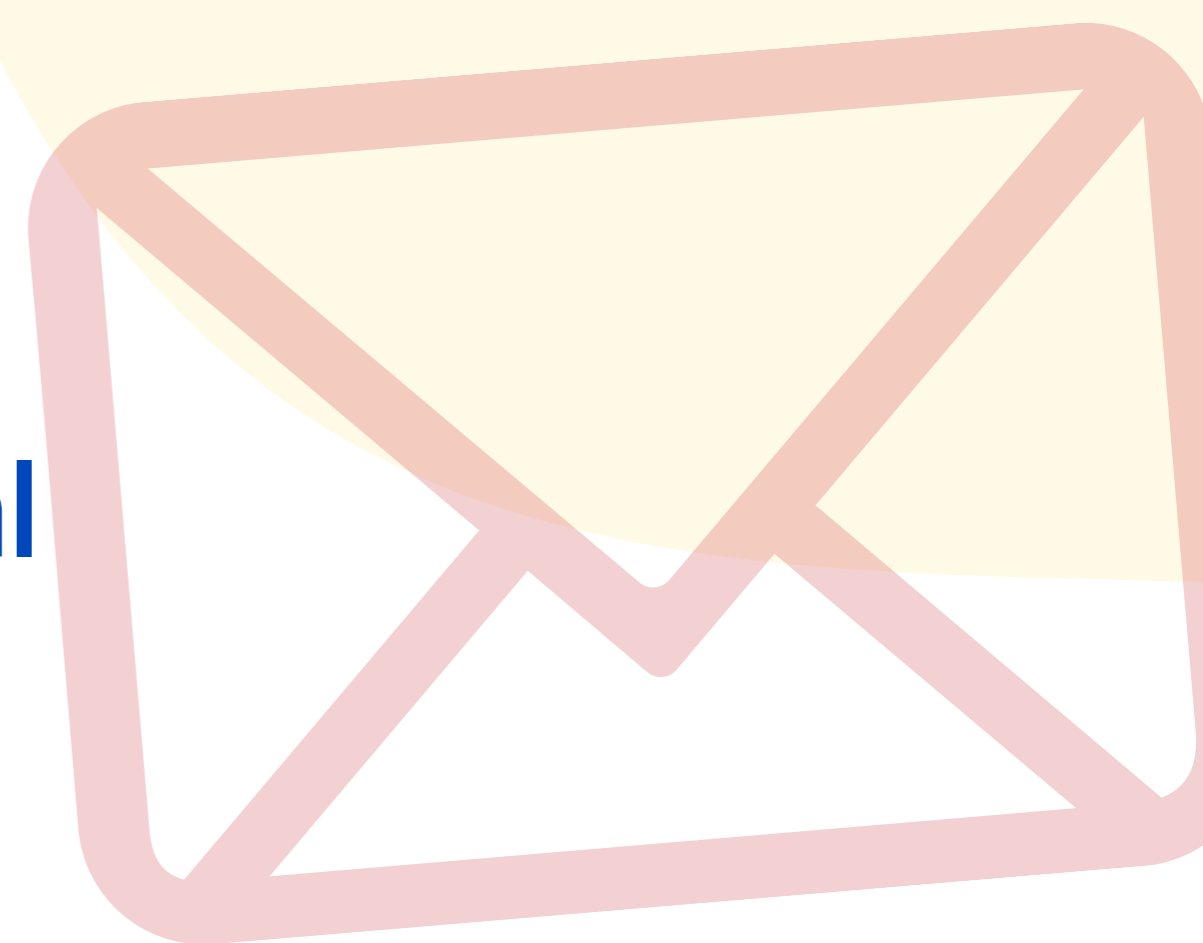
En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuentas algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación a los ciudadanos con la ANCPCE, tales como:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.





- Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación 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.
- Contar con una opción en la que el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Estilo. Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión. Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.



### 13.3.2. Atención por Correo Institucional

Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

- La ANCPCE ha dispuesto el correo institucional [atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co](mailto:atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co) para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.
- 1. La administración del correo electrónico está a cargo del responsable asignado por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

- Cada colaborador de la ANCP-CCE que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

### 13.3.3. Atención por Redes Sociales



- De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.
- Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.
- En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.
- En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La ANCP- CCE trabaja para fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, procurando su satisfacción, garantizando sus derechos, y generando confianza en la Entidad, por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por la Entidad.

Los colaboradores de la ANCP-CCE no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

## 14.1. Lineamientos para la Atención Diferencial

La atención Diferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja, para lo cual se cuenta con una persona responsable de gestionar y administrarlos para tal fin.

Los niños, niñas y adolescentes, tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos. En caso de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada.

## 14.2. Protocolos de atención a personas en situación de discapacidad

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado, como se plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

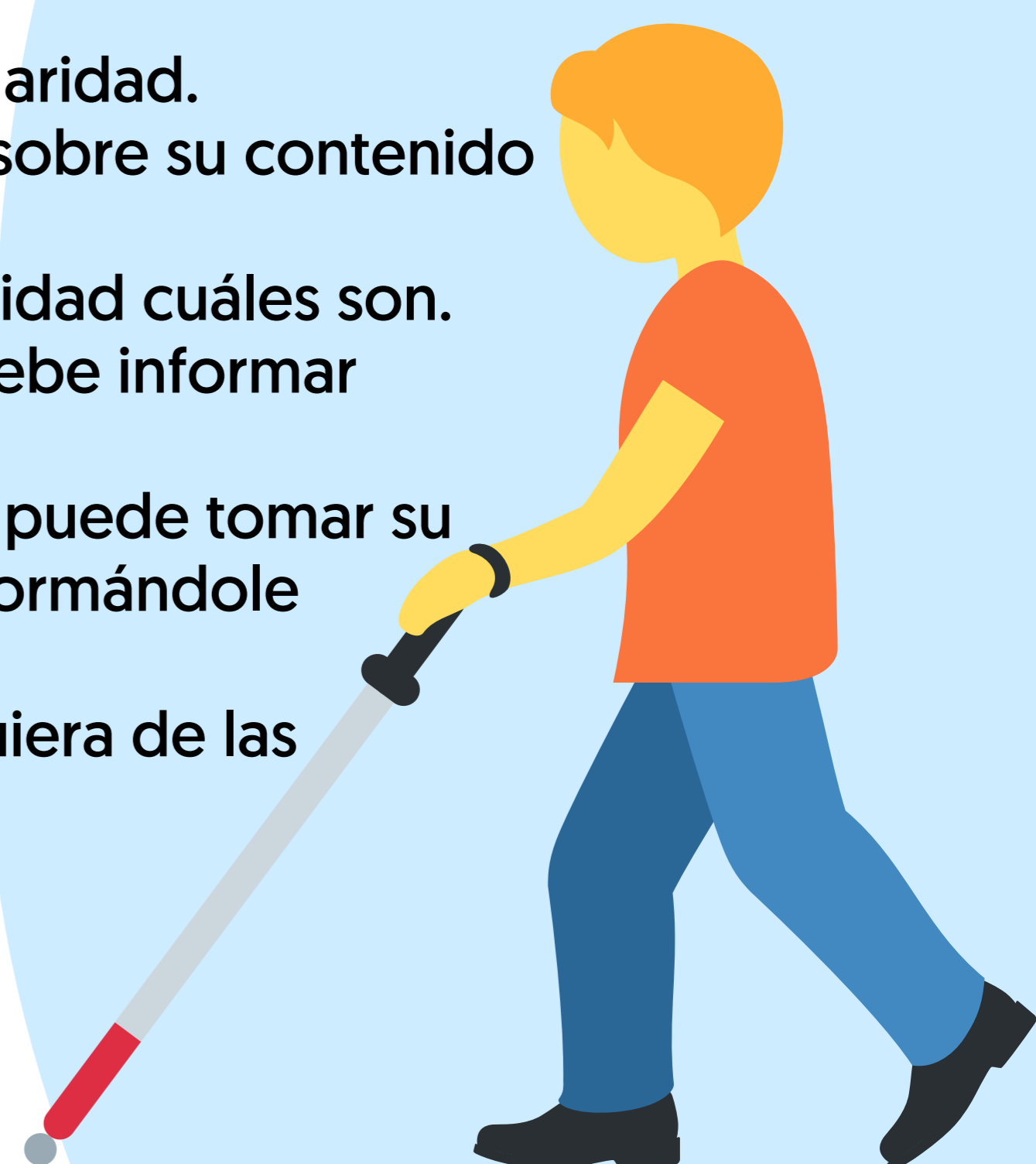
A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

## 14.3. Pautas Generales

- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregunte la solicitud, petición, queja o reclamo que quiere realizar.
- Una vez identificado, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

### DISCAPACIDAD VISUAL

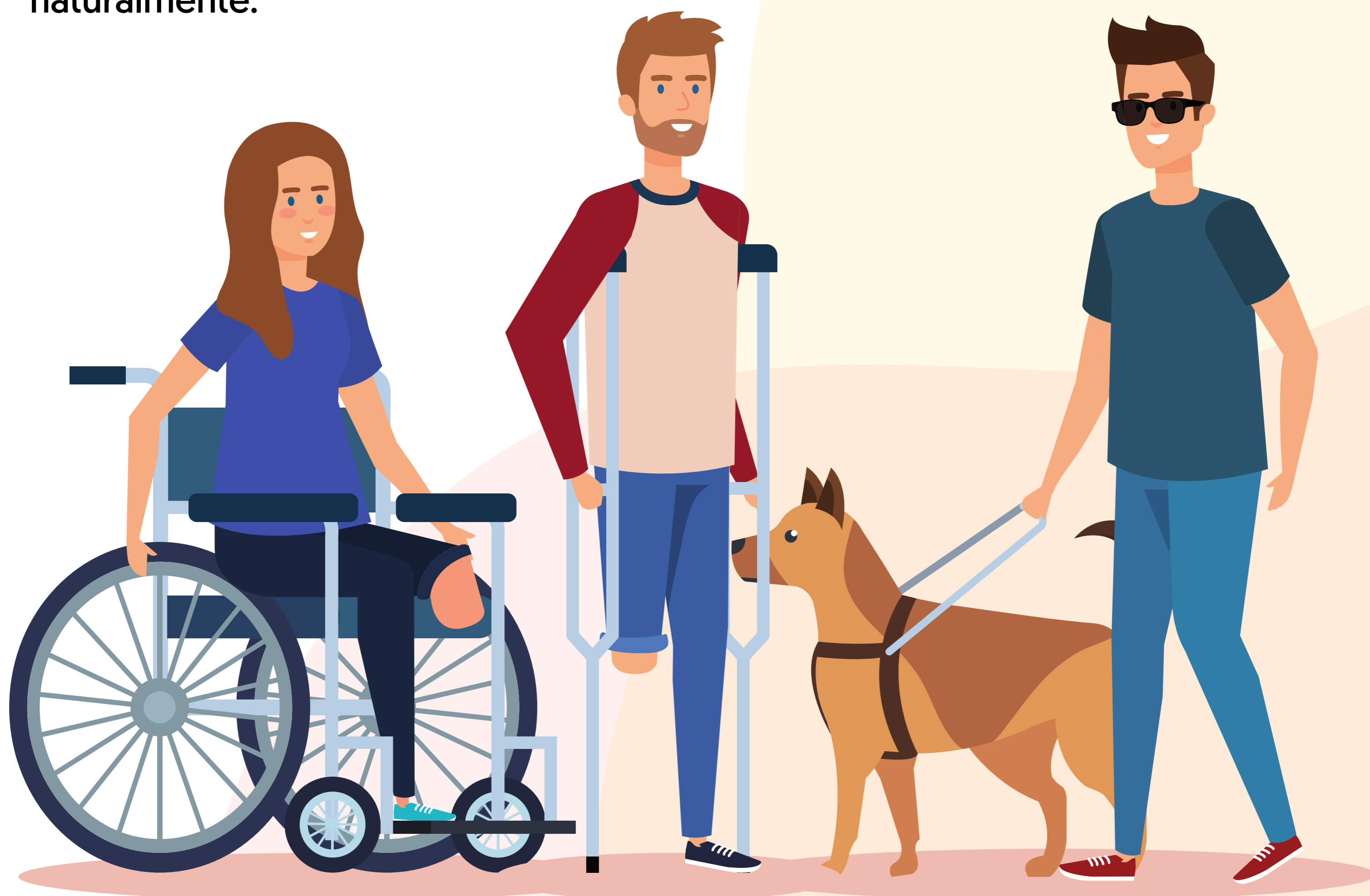
- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión, perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.
- Una vez asignado el turno preferencial pregúntele a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad.  
No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.





# DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones especiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.



# DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELLECTUAL



Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

- Las personas con este tipo de situación de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud ante la ANCP-CCE, escuche con paciencia y amabilidad.
- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.
- No ignoramos a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.



# DISCAPACIDAD AUDITIVA

Tenga en cuenta que la barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus solicitudes principalmente es el canal comunicativo, razón por la cual es imprescindible:

1. Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.

2. Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No hable con chicles o alimentos en la boca.
- No voltee la cara.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
- Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

3. Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: acuda a un formulario especial para solicitar los servicios de comunicación de señas para resolver su inquietud.
- Si la persona sorda va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó

4. Si el canal comunicativo es el español escrito:

- Escriba frases cortas y concretas.
- Escriba en lenguaje claro y sencillo.





# DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

Este tipo de discapacidad se encuentran: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación.
- Evitar discusiones.
- Buscar soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tener paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Ser empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.

## 14.4. Protocolo de Atención a Personas de Talla Baja

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un adecuado servicio al ciudadano:

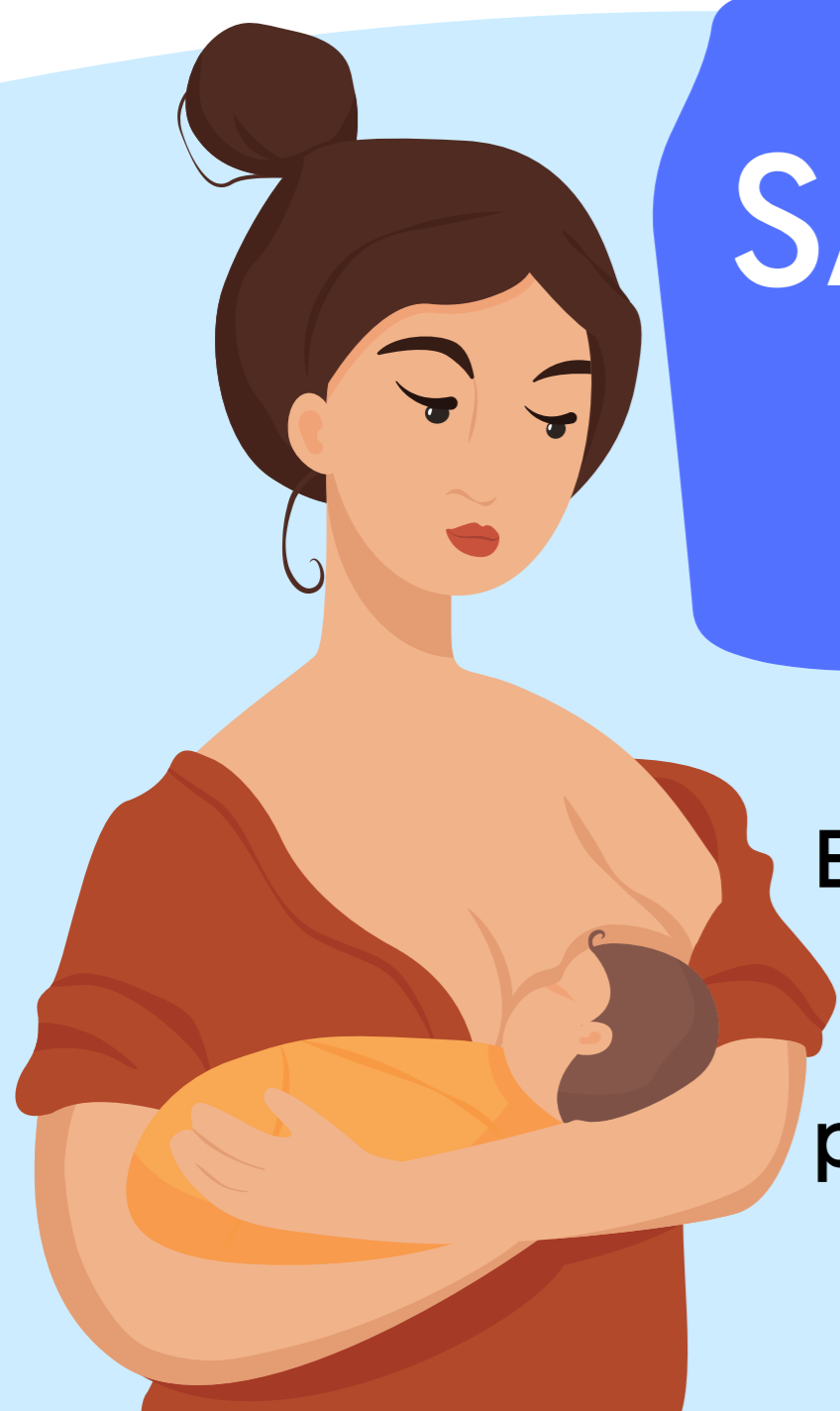
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.



## 14.5. Protocolo de Atención a adultos Mayores y Mujeres Embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- a. Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- b. No use de diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su interlocutor.
- c. Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- d. Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- e. Sea cortés en la forma que atiende.
- f. Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- g. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- h. En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- i. Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.



# SALA AMIGA DE LACTANCIA MATERNA

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia compra Eficiente, promueve y fomenta la lactancia materna. Por esta razón, la entidad creó la SALA AMIGA DE LACTANCIA que permite facilitar la extracción de la leche materna de acuerdo con lo planteado por la Organización Mundial de la Salud OMS, la UNICEF y el gobierno nacional.

La Sala AMIGA de lactancia, ubicada en el piso 8, estará disponible para aquellas madres lactantes que trabajan en la entidad, así como para madres lactantes visitantes, que tengan la necesidad de utilizarla.

## 15.1. PROTOCOLO DE USO SALA AMIGA DE LACTANCIA

El horario para el uso de esta sala es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 05:00 p.m. Las llaves deberán ser solicitadas a los responsables de gestión administrativa de la entidad.

Las madres lactantes deberán cumplir con el procedimiento de higiene personal:

- Usar tapabocas
- Lavarse las manos con abundante agua y jabón y utilizar una toalla de papel desechable para secar las manos y desecharla.

En la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, promueve el apoyo a la lactancia materna que además de traer inmensos beneficios para la salud de los niños, también es indispensable para la salud y bienestar de las madres lactantes.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:



- Otorgue turno preferencial para su atención.
- Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador de la agencia que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

## PAUTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO



### 17.1. Pautas para brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz

De acuerdo con la Sentencia C-052/12, la definición de víctima para la atención, asistencia y reparación corresponde a aquellas personas que han sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario.

Cuando corresponda, y en conformidad con el derecho interno, el término “víctima” también comprenderá a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentan las pautas generales para brindar una adecuada atención en la ANCP-CCE a este grupo poblacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC (2017):

- Escuche atentamente al ciudadano sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “...lo que usted acaba de mencionar es.....”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Por supuesto evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le trasmite a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está



bien”, mejor recuérdese que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.

- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

## 17.2. Pautas para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género

Los colaboradores de la ANCP-CCE, deben observar un trato digno a la ciudadanía, por eso es esencial que a las personas atendidas le sean garantizados sus derechos, para tal fin tenga en cuenta las siguientes pautas fundadas en los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC (2017):

- Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).
- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

## LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

En Colombia contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario, un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

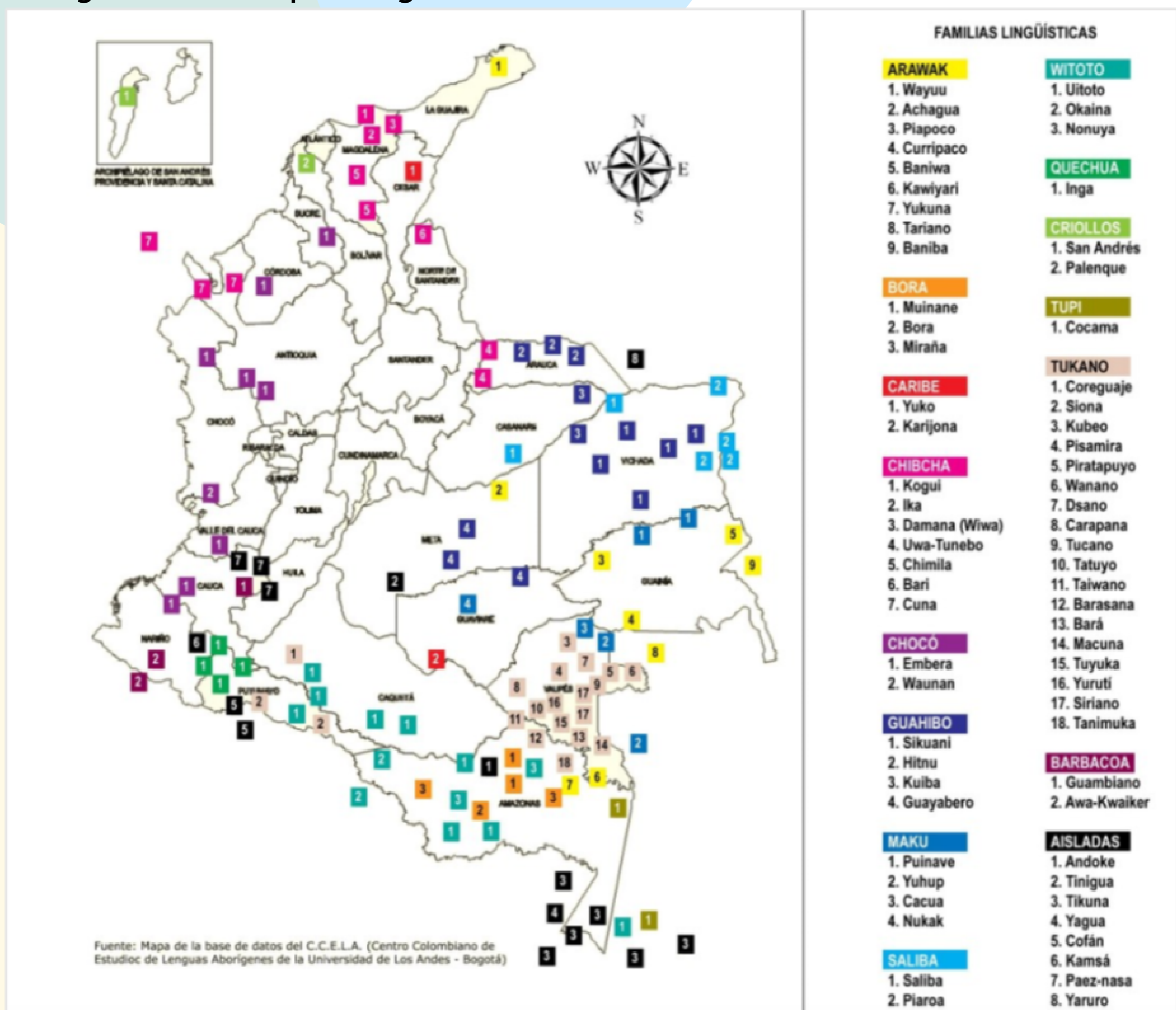


Ilustración 2. Mapa de la base de datos del Centro Colombiano de Estudio de Lengua Aborígenes de la Universidad de los Andes de Bogotá D.C.



Para la ANCP-CCE es muy importante reconocer las necesidades diferenciales que se deben tener en cuenta en la prestación de servicios de atención e información que se brinde a las personas miembro de los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes, por lo cual los colaboradores de la Entidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

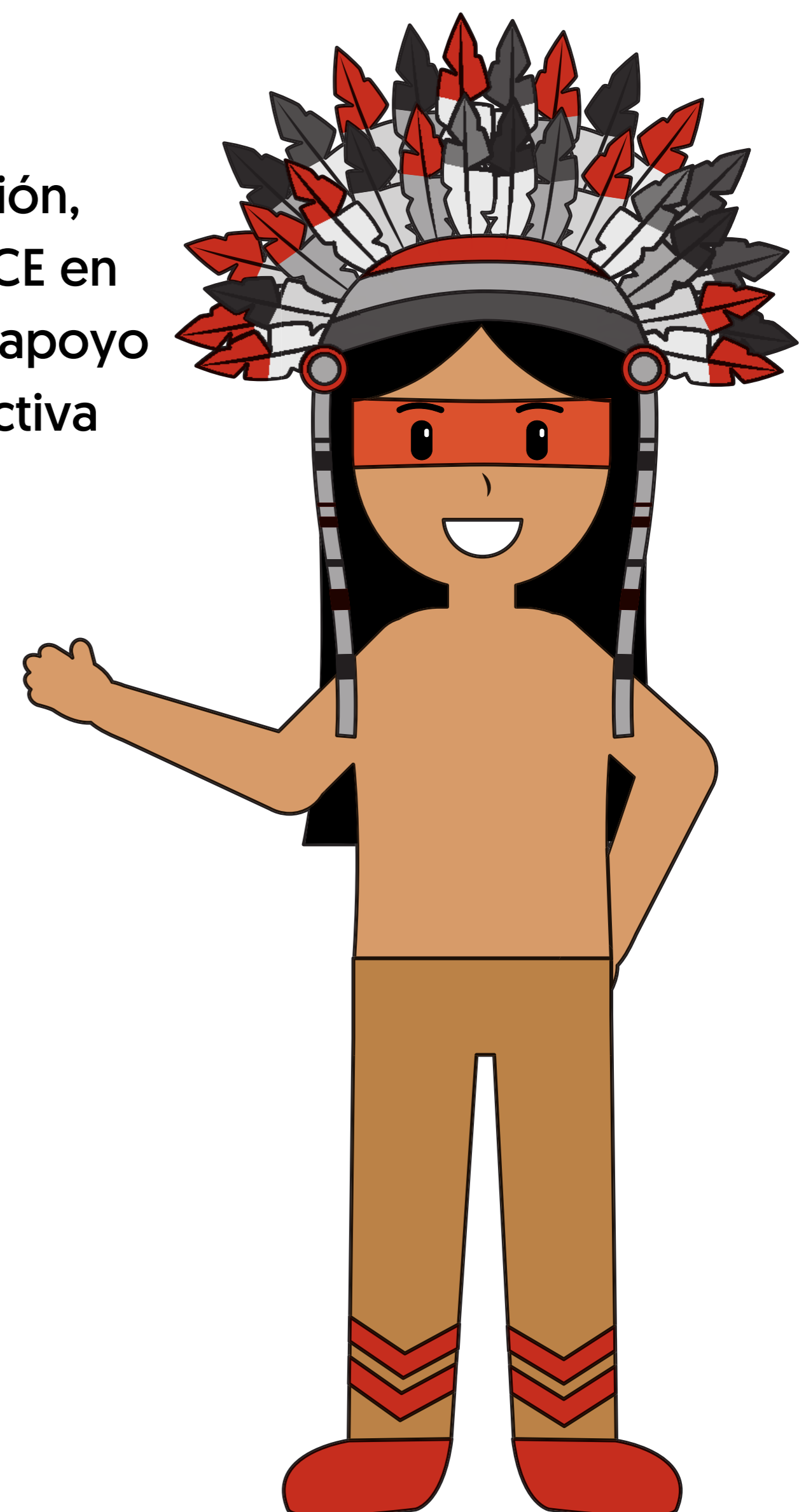
## 18.1. Lineamientos para la Atención de Ciudadanos en Lenguas Nativas

- Aplique el protocolo general de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que diligencie el formulario de atención preferencia que se encuentra en la página web. **FORMATO DE ATENCIÓN DIFERENCIAL | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública**
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.
- Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la agencia especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, en el evento de contar con los recursos disponibles o en su defecto solicitar la cooperación interinstitucional.
- Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través del correo electrónico de la oficina de atención al ciudadano de la ANCP-CCE.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiano y colombiana proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

## 18.2. Lineamientos para la Divulgación de Información en Lenguas Nativas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8º la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales del país, se debe divulgar información pública en diversas lenguas, para lo cual debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:

- Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
- Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los siguientes criterios: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.
- Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.
- Si es viable la realización de la traducción y/o interpretación, gestione a través de la Secretaría General de la ANCP- CCE en coordinación con la oficina de Atención al Ciudadano el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.





# 19. BIBLIOGRAFÍA

- Cliente, L. S. (2006). PromonegocioS.net. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccioncliente>.
- 2016-2018, P. G. (2016-2018). Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: [http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/docs/Plan\\_Global\\_de\\_Desarrollo\\_2015-2018.pdf](http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/docs/Plan_Global_de_Desarrollo_2015-2018.pdf)
- Ciudadano, P. d. (2013). Departamento Nacional de planeación 2018. Obtenido de Departamento Nacional de planeación 2018: <https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Programasestrat%C3%A9gicospaaraelBuenGobierno/ServicioalCiudadano.aspx>
- Ciudadano, P. D. (2013). Departamento Nacional de Planeacion 2018. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/PreguntasFrecuentes/ReformadelEstado/ProgramaNacionaldelServicioalCiudadano.aspx>
- Cliente, S. a. (s.f.). MINTIC. Obtenido de MINTIC: [www.mintic.gov.co/ http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/satisfaccioncliente.htm](http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/satisfaccioncliente.htm) THOMPSON, I. (2006). satisfacción del Cliente 2006. (I. THOMPSON, Productor) Obtenido de satisfacción del Cliente 2006: <http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.html>
- 2013, D. N. (2013). Departamento Nacional de planeación 2013. (P. d. Ciudadano, Productor) Obtenido de Departamento Nacional de planeación 2013: <https://www.dnp.gov.co/PreguntasFrecuentes/ReformadelEstado/ProgramaNacionaldelServicioalCiudadano.aspx>
- Gobierno, B. (s.f.). Servicio al Ciudadano. (DNP, Productor, & DNP) Obtenido de Servicio al Ciudadano: <https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno/Programasestrat%C3%A9gicospaaraelBuenGobierno/ServicioalCiudadano.aspx>
- planeación, D. N. (s.f.). DNP. Obtenido de DNP: [www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co)
- Colombia, U. N. (s.f.). UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. (C. Libres, Productor) Obtenido de [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206/cap6\\_b.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206/cap6_b.htm)
- Este manual se construyó con la guía y lineamientos del manual de atención de ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones de su versión 2019.


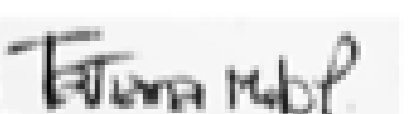


## 20. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Manual de Atención y Servicio al Ciudadano
Fecha de aprobación:	01 de Junio de 2022
Resumen / Objetivo de contenido:	Documento para Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCPCE en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.
Area / Dependencia de autoría:	Secretaría General-Atención y Servicio al Ciudadano
Código de estandarización:	CCE-PQRSD-MA-01
Categoría / Tipo de documento:	Manual
Aprobación por:	Secretaria General
Información adicional:	Sometido a observaciones y consideraciones a miembros de Comité Directivo
Serie documental según TRD	DG.SG.29.08 Manual de Atención al Ciudadano
Link de ubicación original del documento [especifique donde se aloja o reposa el documento]	Share Point – Atención al Ciudadano



# FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

## FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Carolina Montenegro	Contratista	23/05/2022	
	Liseth Tatiana Melo Analista T2.4	Liseth Tatiana Melo Analista T2.4		
Revisó	Diana Carolina Montenegro	Contratista	23/05/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López	Secretaria General	01/06/2022	

**Nota:** Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

# FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		05
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	14/02/2020	Se creó el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano en su primera versión.	Johnatan Sierra Contratista-secretaría general	Karina Blanco Asesor Dirección General	Claudia Ximena López Pareja Secretaría General
02	23/09/2020	Se ajustó el canal de atención virtual, en página web y se incluyó el correo oficial de la entidad pqr@colombiacompra.gov.co  Se cambió el correo del canal de atención de denuncias por corrupción por el de lineaetica@colombiacompra.gov.co  se separó del canal por correspondencia el correo de notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co y se dejó como canal de notificaciones judiciales.	Carolina Montenegro Coordinadora Atención al Ciudadano	Karina Blanco Asesora Planeación	Claudia Ximena López Pareja secretaría general
03	28/06/2021	Se realizó corrección de estilo al documento.  Se incluyó el protocolo para la discapacidad mental o psicosocial y se complementó la información de la discapacidad mental o intelectual.  Se cambió el correo recepción@colombiacompra.gov.co por el correo institucional:	Carolina Montenegro Coordinadora Atención al Ciudadano  Lisseth Tatiana Melo Analista T2.4	Carolina Montenegro Coordinadora Atención al Ciudadano	Claudia Ximena López Pareja secretaría general



		<p>ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co</p> <p>Se ajustó al nuevo formato del manual de imagen de la entidad.</p>			
04	28/04/2022	Se actualizaron los numerales V, VI, VII y XI.	<p>Carolina Montenegro Coordinadora Atención al Ciudadano</p> <p>Tatiana Melo Analista T2- 4</p> <p>Diseño -Pasante Laura Neusa</p>	Diana Carolina Montenegro Contratista	Claudia Ximena López Pareja secretaria general
05	01/06/2022	Se actualizó la hora en los canales de atención y la reubicación en el piso 17 de la ventanilla única de radicación	<p>Tatiana Melo Analista T2- 4</p> <p>Diseño -Pasante Laura Neusa</p>	Diana Carolina Montenegro Contratista	Claudia Ximena López Pareja secretaria general

**Nota:** El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.





# Redes Sociales



@colombiacompraeficiente\_cce



/ColombiaCompraEficiente



@ColombiaCompra



Agencia Nacional de Contratación Pública

