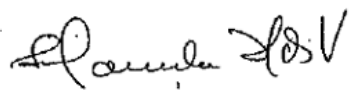
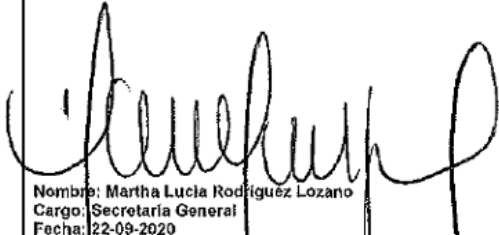


	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSIÓN 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC- 02</b> FECHA EDICIÓN 22-09-2020

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

REVISO	APROBO
	
Nombre: Lina Marcela Hernández Valenzuela Cargo: Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha: 22-09-2020	Nombre: Martha Lucía Rodríguez Lozano Cargo: Secretaria General Fecha: 22-09-2020


 El campo es de todos    Minagricultura	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

Tabla de Contenido

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	CONDICIONES GENERALES .....	5
4.1	Canales de atención .....	6
4.2	Consideraciones generales para el servicio al ciudadano en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.....	7
4.3	Protocolos de atención .....	10
4.4	Protocolos de atención por tipo de canal .....	11
4.4.1	Atención presencial y correspondencia .....	11
4.4.2	Atención telefónica.....	12
4.4.3	Atención virtual.....	13
4.5	Protocolos para la atención diferencial .....	13
4.5.1	Adultos mayores y mujeres embarazadas.....	14
4.5.2	Atención a niños, niñas y adolescentes.....	14
4.5.3	Personas en situación de vulnerabilidad .....	14
4.5.4	Grupos étnicos minoritarios.....	14
4.6	Protocolos de atención para la población con discapacidad .....	15
5	HISTORIAL DE CAMBIOS .....	21

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

## 1 OBJETIVO

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

## 2 ALCANCE

El presente documento está dirigido a todos los colaboradores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (servidores públicos y contratistas) en la interacción con los ciudadanos, grupos de valor o partes interesadas, en todas las etapas del ciclo del servicio, por los diferentes canales establecidos para la atención.

## 3 DEFINICIONES

### 3.1 ACTITUD

Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

### 3.2 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.


### 3.3 ATENCIÓN CON EXCELENCIA

Es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. 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.

### 3.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 3.5 ATRIBUTOS DE SERVICIO

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

### **3.6 CANALES DE ATENCIÓN**

Son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

### **3.7 CANAL PRESENCIAL**

Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

### **3.8 CANAL TELEFÓNICO**

Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

### **3.9 CANAL VIRTUAL - CHAT**

Medio que a través de tecnologías de información y comunicaciones permite interactuar con los ciudadanos como chat y redes sociales. Mediante este canal se puede realizar consultas de los servicios de la entidad.

### **3.10 CANAL CORRESPONDENCIA**

Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

### **3.11 CICLO DE SERVICIO**

El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con la Entidad, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

### **3.12 MOMENTO DE VERDAD**

 El campo es de todos Minagricultura	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

Sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano después de haber estado en contacto con el personal o algún elemento de la entidad.

### 3.13 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Conjunto de orientaciones básicas, acuerdos o métodos previamente establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

## 4 CONDICIONES GENERALES


El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor e interés, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Para la prestación de un servicio al ciudadano de excelencia, el Ministerio se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los ciudadano y grupos de valor; de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- 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.




Los colaboradores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en la prestación del servicio al ciudadano deben enmarcarse en el ejercicio de los siguientes derechos y deberes:

<b>Derechos</b>	<b>Deberes</b>
Recibir capacitación, cualificación en actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano	Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de valor e interés
Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención	Atender a todos los ciudadanos y grupos de valor e interés que utilizan los canales de atención del Ministerio dentro del horario de atención.
Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar su labor.	Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad relacionadas con temáticas de servicio al ciudadano.
Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía	Aplicar los procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>  FECHA EDICIÓN 22-09-2020

Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión del servicio	Conocer lo servicios que ofrece el Ministerio, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención
--	---



#### 4.1 CANALES DE ATENCIÓN


Canal	Ubicación	Horario de atención
<b>Presencial</b>  	<p style="text-align: center;">Atención al Ciudadano Carrera 8 No. 12B-31 piso 5</p> <p style="text-align: center;">Radicación Física Carrera 8 No. 12B-31 piso 5</p>	<p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>
<b>Telefónicos</b>  	<p style="text-align: center;">Línea gratuita Nacional 018000510050</p> <p style="text-align: center;">PBX Conmutador 2543300</p>	<p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p> <p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>
<b>Virtuales</b>  	<p style="text-align: center;"><b>Formulario Virtual</b> <a href="https://pqr.minagricultura.gov.co/">https://pqr.minagricultura.gov.co/</a></p> <p style="text-align: center;"><b>Correo Institucional</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@mianagricultura.gov.co">atencionalciudadano@mianagricultura.gov.co</a></p> <p style="text-align: center;">Twitter: @MinAgricultura Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</p> <p style="text-align: center;"><b>Chat Interactivo</b></p> <p style="text-align: center;"><b>WhatsApp</b></p>	<p style="text-align: center;">Permanente</p> <p style="text-align: center;">Permanente</p> <p style="text-align: center;">Permanente</p> <p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p> <p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Durante la</p>


	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b> FECHA EDICIÓN 22-09-2020

		emergencia sanitaria por el Covid 19 de lunes a Domingo)
--	--	--


#### 4.2 CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL




Consideraciones	Lineamientos
<b>En la Escucha</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener una actitud de escucha activa.</li> <li>✓ Deje hablar primero al ciudadano.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.</li> <li>✓ Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).</li> <li>✓ Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.</li> </ul>
<b>En la Comunicación Verbal</b>  	<p><b>Mirada</b></p> <p>La mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando éste le hable.</p> <p><b>Expresión facial</b></p> <p>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.</p> <p><b>Postura corporal</b></p> <p>Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopté una postura de acercamiento inclinando hacia</p>

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020


	<p>delante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja.</p> <p><b>Volumen de voz</b></p> <p>Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere</p> <p><b>Fluidez/perturbaciones del habla</b></p> <p>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.</p>
<p><b>En el Cumplimiento del horario</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
<p><b>En la Presentación Personal</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir.</li> <li>✓ Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos o escotes llamativos.</li> <li>✓ El uso del carné que lo acredita como servidor público o contratista del Ministerio es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.</li> </ul>
<p><b>En el Contacto inicial</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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</li> <li>✓ Sonría y salude: buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?.</li> <li>✓ Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.</li> <li>✓ Direccion e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite.</li> </ul>
<b>En el Desarrollo de la Atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dedique la atención en forma exclusiva a la persona</li> </ul>



 El campo es de todos    Minagricultura	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020


	<p>que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad de consulta que está realizando.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.</li> <li>✓ Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir.</li> <li>✓ Si debe direccionar al ciudadano a una dependencia 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.</li> </ul>
<p><b>En la despedida del ciudadano y demás grupos de interés</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pregunte siempre: ¿Hay algo más en qué le pueda servir?.</li> <li>✓ Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.</li> </ul>
<p><b>En la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia y Solicitudes de Información</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar al Ministerio, 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.</li> <li>✓ La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio se desarrolla por los canales de atención definidos.</li> <li>✓ Para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS del Ministerio, tenga en cuenta los lineamientos y términos establecidos en la <b>Resolución 390 de 2019</b>, "Por el cual se adopta el procedimiento interno para la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural". Para consulta el procedimiento lo puede realizar en el siguiente link:</li> </ul> <p><a href="https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-general.aspx?MP=4&amp;PR=1">https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-general.aspx?MP=4&amp;PR=1</a></p>

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020


<p><b>Atención de Personas Conflictivas o Alteradas</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.</li> <li>✓ Muéstrole con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual.</li> <li>✓ Omita tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.</li> <li>✓ En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrole solidaridad.</li> <li>✓ Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos,</li> <li>✓ Repitiéndoselos.</li> <li>✓ Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.</li> <li>✓ Haga seguimiento a la solución.</li> </ul>
---	--

### 4.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta que, en los diferentes momentos del ciclo de la gestión pública del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, intervienen colaboradores con diferentes funciones y con responsabilidades específicas, a continuación, se presentan las pautas de comportamiento generales, para la atención de ciudadanos y demás grupos de interés de acuerdo con el rol asignado:

<b>Rol</b>	<b>Protocolo</b>
<p><b>Personal de Atención Presencial</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conozca previamente el portafolio de servicios del Ministerio y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano.</li> <li>✓ Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el literal 4.2 de este documento.</li> <li>✓ Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.</li> <li>✓ En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.</li> <li>✓ Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.</li> <li>✓ Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.</li> </ul>

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020


	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana al área competente para que pueda ser resuelta de manera clara y oportuna.</li> </ul>
<p><b>Personal de Seguridad y Vigilancia</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La labor que realiza el equipo de seguridad y vigilancia del Ministerio garantiza la seguridad de las personas que lo visita, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.</li> <li>✓ Comprenda que, aunque culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de servicio, usted debe direccionar al personal de la recepción para una primera orientación.</li> <li>✓ Si es una pregunta sencilla la que le hace el ciudadano, puede informar sin descuidar nunca la seguridad.</li> <li>✓ Haga contacto visual con el ciudadano y sonría evitando mirarlo con desconfianza.</li> <li>✓ Salude diciendo: “buenos días/tardes señor o señora, “bienvenido/a....”.</li> <li>✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.</li> <li>✓ Mantenga contacto con el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano, ellos le darán a conocer las novedades y cambios que se den en la operación del día en temas relacionados con la orientación e información al ciudadano.</li> </ul>

#### 4.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

##### 4.4.1 Atención presencial y correspondencia

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores del Ministerio que tienen contacto directo con los ciudadanos (as) y demás grupos de interés, independiente del cargo 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 recomienda lo siguiente:

- **Contacto inicial:** Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el literal 4.2 de este documento.
- **Lenguaje:** Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b> FECHA EDICIÓN 22-09-2020

solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.

- **Desarrollo del servicio:** aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas en literal 4.2 de este documento.
- **Despedida y cierre del ciclo del servicio:** aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas en literal 4.2 de este documento.
- numeral 2.5 de este Manual.
- **Presentación personal:** aplique las pautas para la presentación personal definidas en el capítulo 2 numeral 2.5 de este Manual.
- **Presentación del puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por lo cual se debe mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo; las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano. 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).
- **Cuidado de los documentos:** archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.

#### 4.4.2 Atención telefónica

- Cuente con un inventario actualizado de los trámites y servicios que ofrece la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Comprenda todas las funciones del aparato telefónico.
- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.
- La atención a través del Canal Telefonía Fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención de la entidad, incluso en horas de almuerzo.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el cambio deberá comunicarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

#### 4.4.3 Atención virtual

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 el Ministerio, 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.
- 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.

#### 4.5 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, 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 ciudadanos.

Los colaboradores del Ministerio 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.

 <span style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px;">El campo es de todos</span> <span style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px;">Minagricultura</span>	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

#### **4.5.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas**

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

#### **4.5.2 Atención a niños, niñas y adolescentes**

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

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

#### **4.5.3 Personas en situación de vulnerabilidad**

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

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

#### **4.5.4 Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### 4.6 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA POBLACIÓN CON 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. Adicionalmente la “**Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente**”, resume las pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las Entidades. En este sentido, se exponen los principales elementos a tener en cuenta en la prestación del servicio.

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado, algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
	
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el sordo) Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacústico	Persona Hipoacústica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden


	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020


	compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación
Inválido- Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de rueda	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	persona que no habla en lengua oral
Retardado mental – Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene....
Aquejado por.... Padece.... Sufre de....	Persona que tiene....

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



<b>Tipo de situación de discapacidad</b>	<b>Lineamiento a seguir</b>
--	-----------------------------




	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020


<p><b>Persona con Discapacidad Visual</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No hale del vestuario o del brazo.</li> <li>✓ Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo.</li> <li>✓ Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.</li> <li>✓ Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.</li> <li>✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.</li> <li>✓ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad. Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.</li> <li>✓ Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.</li> <li>✓ Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.</li> </ul>
<p><b>Personas con Discapacidad Auditiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.</li> <li>✓ Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.</li> </ul>




	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.</li> <li>✓ *No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.</li> <li>✓ Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.</li> <li>✓ Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.</li> <li>✓ Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.</li> </ul>
<p><b>Persona con Sordoceguera</b></p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente.</li> <li>✓ El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.</li> <li>✓ Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.</li> <li>✓ Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.</li> <li>✓ Si la persona está haciendo uso de un</li> </ul>


	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

	<p>audífono dado que puede entender a través éste diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.</li> </ul>
<p><b>Persona con Discapacidad Física o Motora</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.</li> <li>✓ No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.</li> <li>✓ No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.</li> <li>✓ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.</li> <li>✓ En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.</li> <li>✓ No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.</li> <li>✓ No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.</li> </ul>
<p><b>Persona con Discapacidad Cognitiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.</li> <li>✓ Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.</li> <li>✓ La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.</li> <li>✓ Mantenga la calidad en la atención y el</li> </ul>

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

	<p>servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.</li> </ul>
<p><b>Persona con Discapacidad Mental</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diríjase con respeto.</li> <li>✓ Realice el saludo de la manera habitual.</li> <li>✓ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.</li> <li>✓ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.</li> <li>✓ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.</li> </ul>
<p><b>Persona de Talla Baja</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Trate al ciudadano según su edad cronológica.</li> <li>✓ Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.</li> </ul>

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el objetivo de garantizar la atención de las personas en condición de discapacidad dispuso de un espacio físico (Oficina Atención al Ciudadano) ubicada en la carrera 8 No 12B- 31 piso 5 Edificio Bancol, donde se cuenta con 3 ascensores donde cualquier ciudadano con las diferentes discapacidades, puede utilizar este medio para acceder a recibir orientación e información.

	<b>DOCUMENTO ESTRATEGICO</b>	VERSION 3
	<b>Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>DE-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

Por otro lado, la Subdirección Administrativa, estableció los Protocolos para la Atención de personas en condición de discapacidad en las instalaciones del Edificio Pedro A López, donde se recomienda al personal del Ministerio que en momento que un ciudadano en condición de discapacidad requiera orientación de un colaborador de la entidad, este debe desplazarse a la Oficina de Atención al Ciudadano con el ciudadano para garantizar la atención en las condiciones adecuadas.

## 5 HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
31-03-2014	2	Se modificó el objetivo. Se ajustaron las definiciones.se incluyeron condiciones generales para la atención preferencial.
22-09-2020	3	Se definió los protocolos de atención como documento estratégico del proceso Atención al Ciudadano. Se ajustó las condiciones generales. Se establecieron los protocolos de atención por canal de atención. Se establecieron lineamientos para la atención de las personas con discapacidad y diferencial. Se cambio del código IN-ASC-01 a DE-ASC-01