

| | | | |
|--|--|---------|------------|
|  Autoridad Nacional de Licencias Ambientales | PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

1. Objetivo

El Protocolo de Atención al Ciudadano de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), contempla los postulados generales que permiten una atención integral; proporciona y define los atributos y lineamientos a tener en cuenta por parte de los colaboradores con los diferentes actores que demandan nuestros servicios y describe los canales de atención dispuestos para su uso adecuado, lo anterior, con el fin de fortalecer la imagen institucional, acercar a los ciudadanos con la entidad y brindar un servicio de calidad para mejorar la satisfacción de los grupos de interés en la gestión.

2. Alcance

Inicia con la solicitud o interacción por parte de los grupos de interés con la entidad, través de los diferentes canales dispuestos para la atención y finaliza con la respuesta y/o provisión de los servicios requeridos.

3. Definiciones

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público o colaborador para prestar un servicio a los grupos de interés.

Calidad: es el grado en el que se cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, de los grupos de interés durante la prestación del servicio (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canales de atención: son los medios y espacios a través de los cuales los grupos de interés pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Enfoque diferencial: atención brindada a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

Lenguaje claro: tiene que ver con poner primero al lector: descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos. La meta es que un lector pueda entender un documento escrito en lenguaje claro la primera vez que lo lee. (International Plain Language Federation).

4. Normativa

| Tipo | Número | Fecha | Epígrafe | Artículos |
|--------------|--------|------------|--|-----------------------------------|
| Constitución | NA | 04-07-1991 | Constitución Política de Colombia | 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209 |
| Ley | 361 | 07-02-1997 | Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se establecen otras disposiciones. | 1, 2, 3, 4, 22, 26, 30, 43, 47 |
| Ley | 1437 | 18-01-2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | 5, 6, 7, 8, 9 |
| Ley | 1618 | 27-02-2013 | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. | 1 al 32 |

5. Desarrollo

5.1 Consideraciones generales para la atención

Con el propósito de generar espacios integrales y eficientes de comunicación e interacción con nuestros grupos de interés en el marco de la relación Estado - ciudadano, e incrementar los niveles de satisfacción y mejorar la imagen pública de la Autoridad, es importante proporcionar y describir los atributos y lineamientos a tener en cuenta por parte de los colaboradores en la totalidad del ciclo de la atención a los grupos de interés y en cada uno de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

5.2 Atributos del buen servicio

La atención al público en la ANLA deberá cumplir con los atributos referentes a la expectativa que tienen los grupos de interés frente al servicio que necesita, desarrollando los atributos del buen servicio que se enlistan a continuación:

Respetuoso: reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Amable: soy gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

| | | | |
|---|---|---------|------------|
| <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

Confiable: construyo relaciones fundadas en la seguridad y credibilidad, sosteniendo mi palabra y cumpliendo lo acordado, conforme a lo previsto en las normas y con resultados certeros.

Empático: me pongo en el lugar del otro con el fin de entender sus necesidades, inquietudes o emociones con mayor precisión.

Oportuno: doy respuesta a todas las solicitudes con diligencia, cumpliendo los términos de conformidad con lo establecido en la Ley.

Efectivo: resuelvo la inquietud, solicitud o necesidad de acuerdo con lo requerido de manera clara, precisa, de fondo, sin dilaciones y con base en mi conocimiento óptimo del procedimiento para tal fin.

Incluyente: el servicio debe ser equitativo en la atención para todos los grupos de interés, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas, sin exclusión ni discriminación.

Proactivo: tengo iniciativa y capacidad para resolver la solicitud y satisfacer con medios propios o gestionar de manera interna con los demás colaboradores de la entidad el requerimiento recibido.

Innovador: tengo la capacidad de reinventar las experiencias de servicio de la entidad de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el fin de satisfacerlos y mejorar continuamente.

Imparcial: identifico, reconozco, declaro y colaboro con la gestión de los posibles conflictos de interés y presuntos actos de corrupción relacionados con mi quehacer al interior y con terceros ajenos a la entidad.

Gestor de conflictos: es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados o a situaciones difíciles, emprendiendo las acciones necesarias para gestionarlos con tranquilidad e iniciativa.

Estos atributos se deben evidenciar en los comportamientos y actitudes de los colaboradores de la ANLA, que desarrollan sus actividades en los diferentes canales de atención al ciudadano, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente. En caso de identificar el incumplimiento de estos atributos, cualquier colaborador o grupo de interés podrá presentar una queja[1] sobre esta situación a través de nuestros canales de atención.

5.3 Canales de atención

Son los medios de comunicación establecidos por la ANLA, a través de los cuales los grupos de interés pueden realizar trámites y solicitar servicios de orientación o información relacionada con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o el quehacer de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:

5.3.1 Canal Presencial:

Centro de Orientación: ubicado en la calle 13A # 34-72 locales 110, 111 y 112 de la ciudad de Bogotá D.C., donde se integran los siguientes servicios:

Atención Especializada: mediante cita previa profesionales técnicos especializados resolverán inquietudes o dudas de los grupos de interés, en los siguientes temas: evaluación y el seguimiento de los proyectos, obras o actividades competencia de la ANLA; información georeferenciada e instrumentos, permisos y demás trámites ambientales.

Consulta de Expedientes: se podrá realizar consulta de expedientes, anexos físicos y digitales. Si la información no se encuentra disponible en el momento de la consulta, se deberá tramitar la solicitud de acceso, que tendrá unos días de respuesta dependiendo del volumen de la información. El usuario podrá consultar la información de manera presencial en el plazo que se informó al momento de realizar la solicitud de acceso; si por el contrario la consulta desea hacerse en archivos digitales, dependiendo del tamaño de los expedientes, la información podrá remitirse a través de correo electrónico o requerirá del suministro de un dispositivo de alta capacidad de almacenamiento para que sea grabada y posteriormente remitida a la dirección física que referencie el solicitante.

Notificación de Actos Administrativos: se realiza la notificación o comunicación de los actos administrativos de manera presencial, así como, las notificaciones o comunicaciones por aviso o edicto publicados en la cartelera de la entidad.

Radicación de Correspondencia: se recepciona y asigna un número de radicado a los documentos allegados a la ventanilla para posterior trámite por parte de la entidad.

Orientación VITAL: se brinda orientación sobre cómo llevar a cabo los trámites competencia de la entidad a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea - VITAL del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Orientación General: se brinda orientación relacionada con los trámites y servicios que son competencia de la entidad.

Inspectores Ambientales Regionales: representan a la Autoridad en los departamentos del país, brindando una respuesta oportuna en territorio a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, además adelantan acciones de pedagogía institucional, análisis de conflictividad en territorio y desarrollo de los espacios de diálogo.

Para consultar el directorio de Inspectores, puede ingresar a: <https://www.anla.gov.co/proyectos/mecanismos-de-participacion-ciudadana-ambiental/como-vamos>

5.3.2 Canal Telefónico:

| | | | |
|---|---|---------|------------|
| <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANLA, a través de la línea gratuita nacional 018000112998 y líneas fijas desde Bogotá D.C., (1) 2540100 y (1) 2540111. Adicionalmente, se podrán presentar denuncias de posibles actos de corrupción o conductas reprochables adoptadas por un colaborador de la ANLA, a través de la línea ética gratuita nacional: 018000129 215.

5.3.3 Canal Virtual:

Se podrán realizar consultas y presentar diferentes solicitudes a través de:

- Correo electrónico institucional licencias@anla.gov.co
- Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, Chat bot o bot de charla, chat personalizado, Click to call o clic para llamar dispuestos en la página web (www.anla.gov.co)
- Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea - VITAL del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Aplicación móvil ANLA
- Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube).

Para consultar más información sobre nuestros canales, se puede consultar la Carta de Trato Digno <https://bit.ly/3j83saw>

5.4 Recomendaciones generales para la atención presencial en sede y en territorio

Para la atención en este canal ya sea a través del Centro de Orientación, acciones de inspectores ambientales regionales en territorio, visitas de evaluación o seguimiento a proyectos obras o actividades, entre otros, los colaboradores de la ANLA deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Cumplir los horarios establecidos o acordados:** es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona en acercarse a un punto de atención o en asistir a una de las modalidades de oferta institucional en territorio; por esto, es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida o con aquellos previamente acordados con los grupos de interés en el marco de una actividad de capacitación, mesa de trabajo, acompañamiento técnico, entre otros.

Se recomienda llegar anticipadamente de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada o actividad, con el fin de verificar el material, la conectividad, los sistemas de información, y en general la logística para un buen desempeño de la atención.

- **Tratar a los demás como a usted le gustaría ser tratado:** tenga en cuenta que las relaciones son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda. Todos somos seres humanos y podemos estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su amabilidad. Brinde siempre un trato respetuoso, empático e incluyente.
- **Vocación de servicio público:** los colaboradores son conscientes del impacto de su labor en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés que acuden a la entidad, por lo tanto, su rol no solamente debe ser el de entregar información, sino que deben propender por brindar una atención integral con base en el conocimiento de todos los servicios que ofrece la Autoridad.
- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** el manejo del cuerpo, la voz, el lenguaje y la expresividad en el rostro son elementos que influyen en la percepción de un buen servicio por parte del ciudadano. En este sentido se recomienda:
 - **Expresividad en el rostro:** mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés y posturas que evidencien educación, amabilidad, cortesía y entendimiento de la solicitud a través de señas o gestos que manifiesten la comprensión.
 - **La voz y el lenguaje:** la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Con el fin de que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización debe ser marcada y el lenguaje utilizado debe ser claro para que el mensaje sea entendible. Verifique constantemente de manera verbal si hay entendimiento entre ambas partes. Utilice las técnicas como parafraseo de lo que el otro le está diciendo y confirme a través de preguntas que la información está siendo entendida en diferentes momentos de la atención.
 - **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y se piensa. Se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.

Evite indisponer al ciudadano con acciones que puedan hacerle percibir que su atención no es prioridad, tales como: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con los compañeros sobre temas que no estén relacionados con atender el requerimiento del ciudadano.

Estas actuaciones se consideran comportamientos indeseables que generarán una percepción negativa de la Autoridad e impedirán que se cumpla con el propósito de atender los requerimientos de los interesados.

- **Escucha Activa:** procede del área de la comunicación y se trata, como su propio nombre indica, de una habilidad comunicativa centrada en escuchar activamente. No es sólo oír a otra persona sino atender aquello que está comunicando, implica habilidades como la empatía y la capacidad cognitiva.

| | | | |
|--|---|---------|------------|
|  <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

Escuche activamente al ciudadano: esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada. Al no prestar toda la atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano está dando a conocer su situación. Sin embargo, es necesario aclarar que si lo que dice el ciudadano o ciudadana es intrascendente y fuera de contexto, o si menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo. En estos casos, el colaborador tendrá que determinar cuándo y cómo se debe interrumpir de manera cortés.

- **Puesto de trabajo y manejo del espacio:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

- **Conocer el portafolio de servicios de la entidad:** El conocimiento en detalle de la oferta institucional (trámites y servicios) que brinda la entidad es fundamental para la adecuada orientación de los grupos de interés, acorde a sus necesidades y expectativas.

5.4.1 Otras pautas para la atención presencial

Además de las pautas generales descritas en este documento, a continuación, se enlistan algunas pautas y ejemplos prácticos a tener en cuenta al momento de realizar la atención a través del Centro de Orientación o en territorio:

- Toda atención requiere de la asignación de un turno, que será entregado al ingresar al Centro de Orientación a través del sistema de turnos.
- Respetar el turno o la fila de espera para la atención, en caso de que aplique.
- Hacer contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque y manifestar con la expresión del rostro disposición para atenderlo.
- Saludar a la persona de inmediato, diciendo: "Buenos días" o "buenas tardes", "mi nombre es (nombre y apellido...)", "¿en qué puedo colaborar?"; sin esperar a que sea ella quien salude primero. Al terminar la atención, preguntarle a la persona "¿hay algo más en lo que pueda colaborar?", con el fin de indagar qué otro trámite o servicio puede ser de su interés. Para finalizar despídase amablemente y llame a la persona por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
- Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, evitando hacer otras cosas.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Responder a las preguntas de la persona a quien se atiende y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- En el evento en que el colaborador deba realizar alguna pausa para adelantar una acción relacionada con la atención a la persona, es importante informar con antelación la causa de ésta, el tiempo aproximado y deberá, en los casos que sea necesario, llevarlo a otro colaborador que pueda orientarlo.
- En caso en que el trámite de la solicitud implique más tiempo del esperado, el colaborador deberá explicar tal situación a la persona que está atendiendo, dejando abierta la posibilidad de que radique su solicitud verbal y de esta manera se le pueda enviar la respuesta a un correo electrónico o a la dirección física que proporcione.
- Si la persona requiere atención preferencial, adapte estrategias y herramientas de información y acompañamiento de acuerdo con su condición y concluya el servicio en el menor tiempo posible.
- Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción para que evalúe el servicio recibido en la ventanilla de atención presencial.

5.4.2 Pautas para la atención por parte del personal de seguridad

Estas pautas van dirigidas al personal de seguridad que puede encontrarse en el Centro de Orientación, recepción y los pisos de la sede. En todo caso es fundamental que este personal asuma que su labor garantiza la seguridad de las personas, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.

Para todos los casos aplica el debido procedimiento del protocolo de bioseguridad.

5.4.2.1 Personal de sede y pisos: Estas pautas para la atención aplican para el personal de seguridad dispuesto en la recepción y cada uno de los pisos de la sede:

Ingreso

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a a la ANLA"
- En la recepción principal, solicitar los datos básicos de los colaboradores que por algún motivo no portan la tarjeta de acceso o con los visitantes que desean ingresar a la entidad y que cuentan con una autorización previa de acceso, para realizar el registro y autorizar el ingreso.
- Si usted está en el piso, salude amablemente e indague: si los colaboradores y/o visitantes traen consigo elementos tales

| | | | |
|---|---|---------|------------|
| <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

como computador, tableta o similares; en caso afirmativo, se deberá registrar el ingreso del equipo.

Salida

- Si la persona registró que trae consigo elementos tales como computador, tableta o similares, se deberá validar que dicho elemento concuerde con el registrado, para autorizar la salida.
- Despidase de manera amable de la persona.

5.4.2.2 Personal en Centro de Orientación: El personal de seguridad que sea asignado al Centro de Orientación, deberá aplicar las siguientes pautas:

Ingreso

- Saludar diciendo: “Bienvenido/a a la ANLA”

Aunque tradicionalmente las personas acuden en primera instancia al personal de seguridad cuando llegan a un punto de atención, evite dar asesoría sobre los servicios brindados en el Centro de Orientación y propenda por indicar a las personas dónde se ubica el colaborador de la entidad que lo orientará.

- Si la persona trae consigo elementos tales como computador, tableta o similares, deberá registrar el ingreso del equipo.
- Mantenga comunicación permanente con el equipo de colaboradores de la entidad para conocer si se presenta alguna situación que afecte la seguridad del Centro de Orientación, su personal y sus visitantes.

Salida

- Si la persona registró que trae consigo elementos tales como computador, tableta o similares, se deberá validar que dicho elemento concuerde con el registrado, para autorizar la salida.
- Despidase de manera amable de la persona.

5.5 Recomendaciones generales para la atención telefónica

En la relación no presencial a través de medios telefónicos con los grupos de interés hay pautas específicas de comunicación, con el fin de lograr una relación basada en la confianza y la credibilidad. Así mismo, estos lineamientos aplican para el canal de clic para llamar (clic to call) y espera virtual (virtual hold). A continuación, se describen algunos conceptos y comportamientos que deben aplicar los colaboradores de la Autoridad en este canal de atención:

- Antes de iniciar la operación verifique el estado de los equipos.
- Cuide la intensidad de su voz: esté atento al volumen de su voz al interactuar con la persona. Si la voz es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad; en caso contrario, podría llegar a ser imperceptible para el receptor.
- Vocalice adecuadamente: pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Evite emitir algún sonido incómodo durante la llamada: esto hace referencia a sonidos que se producen, generalmente, de manera espontánea, como carraspear, chasquear, etc.
- Transmita la información al ritmo del ciudadano: es muy importante determinar la velocidad con la cual se deberá dar la información, según el tipo de interlocutor.
- Utilice los guiones establecidos para el saludo, la atención y despedida.
- Use adecuadamente los tiempos de espera: si es imprescindible hacer esperar a una persona en la línea, explíquelo las razones por las cuales es preciso hacerlo y comuníquelo en cuánto tiempo aproximado continuará con la atención. Cada cierto tiempo (por ejemplo, cada minuto) retome la llamada y explíquelo cómo va la gestión; al hacerlo diríjase a la persona por su nombre y añada: “muchas gracias por esperar”.
- Realice las preguntas que le permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para atender de manera efectiva la misma.
- Confirme que la información transmitida al ciudadano se comprendió claramente, con el fin de evitar reprocesos.

Nota: el servicio de espera virtual (virtual hold), es una posibilidad para que la persona que requiere atención seleccione la opción de devolución de llamada cuando los agentes no se encuentren disponibles. Esta funcionalidad ocurre de manera automática al número celular indicado por el solicitante.

5.6 Recomendaciones generales para la atención virtual

El canal virtual, integra todos los medios de servicio al ciudadano a través de la página web, como el chatbot, chat institucional, correo electrónico y redes sociales. Así mismo comprende, una aplicación móvil. A continuación, se describe la atención para cada uno de estos canales:

5.6.1 Formulario PQRSD en la página WEB

| | | | |
|--|--|---------|------------|
|  Autoridad Nacional de Licencias Ambientales | PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

El formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de información pública (PQRSDF) es una herramienta que puede ser utilizada por todos los grupos de interés. Una vez radicada la PQRSDF será gestionada de acuerdo con el Manual de reparto y asignación de documentos de la Entidad y su tiempo de respuesta será tratado conforme al Manual de Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS. Lo anterior, de conformidad con la normativa vigente.

5.6.2 Plataforma VITAL

A través del artículo 124 del Decreto Ley 2106 de 2019, la Ventanilla Integral de Trámites ambientales en Línea - VITAL pasó a ser un instrumento administrado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. VITAL, permite a las Autoridades Ambientales automatizar los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen como requisito previo a la ejecución de proyectos, obras o actividades, bajo los principios de eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión pública. Así mismo, en esta Ventanilla se podrán interponer denuncias ambientales, solicitudes reconocimiento de terceros intervinientes, consulta información relacionada con las audiencias públicas ambientales, conocer el estado de los trámites, entre otros.

5.6.3 Chatbot - Bot de Charla

Este servicio es un chat automatizado que contiene opciones de respuestas para preguntas puntuales que puedan ser extraídas de una base de datos, y que pueden tratarse sin la intervención de un asesor. En caso de que su pregunta por su complejidad no pueda ser atendida por este medio, será remitido a un chat institucional donde lo atenderá un colaborador de la Entidad, quien le orientará en lo pertinente.

5.6.4 Chat institucional

El chat permite una comunicación personalizada en tiempo real a través de un colaborador de la Entidad con los grupos de interés. Solamente se podrá acceder a este canal, si su solicitud no puede ser atendida por el chatbot, así que deberá ser remitido por ese canal. A continuación, encontrará algunas pautas para una adecuada comunicación:

- Utilice los guiones establecidos para el saludo, la atención y despedida.
- Cuide la ortografía y puntuación, pues una comunicación con errores en ortográfica y gramática pierde seriedad. Evite el uso de mayúsculas sostenidas, ya que equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Comuníquese con los grupos de interés usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación. Divida las respuestas largas en bloques.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin escribirle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si el requerimiento formulado es muy complejo, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, se le informará a la persona que para dar atención de manera completa y de fondo a su consulta, se procederá a radicar la solicitud, cuya respuesta será remitida a través del medio indicado por el solicitante.

5.6.5 Correo Electrónico

El correo electrónico institucional a través del cual los grupos de interés pueden presentar sus solicitudes y/o realizar algunos trámites es: licencias@anla.gov.co, estos se gestionarán de acuerdo con el Manual de reparto y asignación de documentos de la Entidad.

5.6.6 Redes Sociales

El usuario y/o ciudadano tiene la posibilidad de interactuar con nuestra entidad a través de las redes sociales dispuestas por parte de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales en Facebook, LinkedIn y Twitter. A través de estas, se monitorean los comentarios, preguntas y mensajes, pero no se reciben PQRSDF, dado que estos canales son usados por la entidad como herramienta de posicionamiento y no de recepción y trámite de estas solicitudes. En ese sentido, aquellas PQRSDF que llegan a través de mensajes a dichas redes sociales, se redireccionan al correo institucional.

Las pautas de publicación e interacción en las redes sociales de la entidad están a cargo del Equipo de Comunicaciones y se reflejan en la Política de Comunicaciones de la entidad.

5.7 Atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial en el servicio al ciudadano de la entidad es la inclusión de medidas efectivas para asegurar que en la atención se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con sus necesidades específicas.

| | | | |
|---|---|---------|------------|
|  <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

Dentro del enfoque diferencial, se encuentran:

- Enfoque étnico
- Enfoque de orientación sexual e identidad de género diversa
- Enfoque discapacidad
- Enfoque ciclo vital

A continuación, se presentan las pautas de atención para cada uno de estos enfoques:

5.7.1 Enfoque étnico

En este enfoque se enmarcan los grupos poblacionales que se identifican a sí mismos y que son identificados por los demás en función de ciertos elementos comunes; comparten herencias de cosmovisión, identidad, organización social, valores, hábitos, usos y costumbres que caracterizan la interacción entre sus miembros y otros grupos.

En este sentido, en el enfoque étnico se encuentran las personas que se auto reconocen como: Indígenas, Negros, Mulatos, Afrocolombianas, Afrodescendientes, Palenqueros, Raizales, Gitanos (Rrom).

El colaborador en la atención debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si la entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, tratar de entender la solicitud del peticionario a través de señas o dibujos. Si la petición no logra ser de completo entendimiento por parte del colaborador se le hará entender al peticionario sobre la necesidad de su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder con la grabación, solicitar los documentos soporte de la petición e indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Radicar la solicitud de la persona en el sistema de información utilizado para tal fin.
- Se procede con el trámite de conformidad con el Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos.

5.7.2 Enfoque de orientación sexual e identidad de género diversa

El enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género reconoce la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

En primer lugar, es importante entender los siguientes conceptos:

Orientación Sexual: hace referencia a la persona hacia la cual se manifiesta una atracción ya sea romántica, emocional y/o sexual.

Identidad de Género: consiste en la manera que una persona se concibe e identifica a sí misma, ya sea como hombre, mujer, transgénero, entre otros.

Ahora bien, en relación con las siglas LGBTI, se definen como:

- **Lesbianas**, es decir aquellas mujeres cuya orientación sexual es hacia otras mujeres (homosexual).
- **Gay**, es decir, cuya orientación sexual es hacia otros hombres (homosexual).
- **Bisexuales**, para quienes su orientación sexual está dirigida tanto a hombres como a mujeres.
- **Transgeneristas**, cuya identidad de género no corresponde a su sexo biológico de nacimiento.
- **Intersexuales**, quienes por su condición biológica no pueden ser clasificados dentro de la construcción Hombre-Mujer.

Los colaboradores de la entidad deberán seguir las siguientes pautas durante la atención:

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, con el cual deberá dirigirse durante la atención. Ello aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.
- No realice juicios y absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona o su acompañante por su forma de vestir, sus movimientos, su forma de hablar e interactuar.
- No asuma ni identifique con un género a una persona, hasta que ella misma le dé una pauta para el trato (ejemplo: el nombre)
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a su orientación sexual e identidad de género diversa, evite usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", entre otras expresiones, salvo que la persona lo solicite así.

En este sentido, la atención dirigida a este grupo poblacional deberá entorcerse desde la no estigmatización, no discriminación y no vulneración de los derechos debido a la sexualidad y los roles e identidades de género de las personas. (Salinas Bermúdez y otros, (2014) Lineamientos distritales para la aplicación de enfoque diferencial, IDPAC).

| | | | |
|---|---|---------|------------|
| <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

5.7.3 Enfoque discapacidad

Este enfoque parte de reconocer a aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, por esta razón requieren acciones afirmativas y ajustes razonables que aporten a reducir y eliminar estas barreras. En este sentido, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a las personas con discapacidad, los colaboradores de la ANLA deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

5.7.3.1 Atención a personas con discapacidad auditiva

Se orienta a las personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la diferenciación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la diferenciación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

La atención a la población sorda depende del manejo del lenguaje oral y la lengua de señas por parte de las personas que la solicitan. En este sentido, el colaborador propenderá por identificar si la persona sorda es:

Hablante: es decir que creció hablando una lengua oral pero que en algún momento quedó sorda. Puede seguir hablando y, sin embargo, presentar dificultades para la comunicación oral.

Semilingüe: se refiere a la persona que no cuenta con un manejo pleno de ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una lengua de señas.

Señante: es toda aquella persona cuya forma prioritaria de comunicación es la lengua de señas.

Teniendo en cuenta lo anterior se recomienda:

- Determinar en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal: no gesticular de manera exagerada para comunicarse, ni gritar
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

En caso de que el ciudadano sordo se comunique únicamente a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente:

La lengua materna de la población sorda es lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial, de lo contrario, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelevo.gov.co>).

- Si la persona sorda va acompañada (que puede ser interprete, familiar, cuidador), evite dirigirle la palabra solo a esta; no olvide 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.
- Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.

5.7.3.2 Atención a personas con discapacidad visual

Se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

La ceguera total y la baja visión requieren herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de las siguientes pautas:

- Si la persona es usuaria de perro guía, recuerde que bajo ningún concepto puede negar el ingreso al centro de orientación.
- Pregúntele a la persona, si requiere acompañamiento, durante el proceso de atención o si la persona manifiesta la necesidad de utilizar el baño:
- Si la persona lo acepta, y es usuario de perro guía no olvide caminar al lado opuesto del perro guía, describa el lugar, evite

| | | | |
|--|---|---------|------------|
|  <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> | <p>PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

distraer el perro y no lo alimente. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.

- Si la persona lo acepta, y es usuario de bastón guía o bastón blanco, o tiene baja visión, ubíquese un paso adelante y ofrézcale el 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 la persona decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3”. No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.
- Una vez asignado el turno preferencial, debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que la persona atienda al llamado.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si durante la atención la persona con baja visión requiere consultar información en el computador, se debe emplear el equipo adaptado para tal fin, ya que éste cuenta con la posibilidad de ampliar la pantalla.
- Si durante la atención la persona ciega requiere consultar información en el computador, se debe emplear el equipo adaptado para tal fin, ya que éste cuenta con el lector de pantalla.
- 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. Cualquier signo se tiene que indicar.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- En caso de que la persona deba firmar, deberá preguntarle si tiene firma o huella. Dependiendo del caso deberá indicarle donde poner la firma o consignar su huella.

5.7.3.3 Atención a personas con discapacidad física o movilidad reducida

Hace referencia a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de limitación funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para la atención a esta población tenga en cuenta lo siguiente:

- A menos que la persona usuaria de silla de ruedas se lo indique, no dé por hecho que puede manipularla para movilizarla por el espacio.
- Priorice la atención de personas usuarias en sillas de ruedas, en los módulos de atención con la altura que permita una postura cómoda para ambos interlocutores.

5.7.3.4 Atención a personas con discapacidad cognitiva y psicosocial

Discapacidad cognitiva: se refiere a aquellas personas que presentan limitaciones en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.

Discapacidad psicosocial: se entiende la discapacidad psicosocial como resultado de la interacción entre las personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

A diferencia de la discapacidad visual, auditiva o física, las discapacidades cognitiva y psicosocial pueden no ser tan fácilmente identificables a simple vista. En este sentido se recomienda, hacer uso de las pautas generales para la atención al ciudadano y fortalecer las habilidades blandas en los colaboradores, de forma tal que cuenten con las herramientas suficientes para disminuir las posibles barreras de relacionamiento con las personas que cuentan con estas limitaciones.

5.7.3.5 Atención a personas con discapacidad múltiple

La discapacidad múltiple es definida como aquella que cuenta con la presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

En este sentido se sugiere en lo posible identificar las posibles limitaciones que tiene la persona en su relación con el entorno y a partir de esto, actuar acorde con el protocolo establecido para cada una de las discapacidades desarrolladas anteriormente en el presente documento.

5.7.3.1 Atención a personas de talla baja

| | | | |
|---|--|---------|------------|
|  | PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

Se recomienda seguir las siguientes pautas:

- A pesar de que las personas de talla baja pueden aparentar una edad inferior a la que poseen, no olvide que el trato siempre debe mediarse por el reconocimiento y el respeto hacia el otro.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

5.7.3.1 Enfoque ciclo vital

Parte de reconocer que, en cada etapa del ciclo de vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social, cultural e histórico.

A continuación, se describen algunas consideraciones para la atención desde este enfoque:

Atención a niños, niñas y adolescentes

Tenga en cuenta que niño o niña corresponde a las personas entre los 0 y los 12 años, mientras que adolescentes son las personas entre los 12 y 18 años. Se recomiendan las siguientes pautas en la atención:

- En el punto presencial, los niños, niñas y adolescentes tienen prelación sobre las demás personas.
- Recuerde llamar a cada niño, niña y adolescente por su nombre y no usar diminutivos.

Atención a adultos mayores

Recuerde que los adultos mayores son las personas de 60 años en adelante. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones para su atención:

- En el punto presencial, los adultos mayores tienen prelación sobre las demás personas.
- Recuerde llamar al adulto mayor por su nombre y no usar diminutivos.
- Ofrezca acompañamiento durante todo el proceso de atención a la persona, velando por su comodidad (procurar que cuente con una silla disponible, por ejemplo).

Atención a mujeres embarazadas

Se recomiendan las siguientes pautas para su atención:

- En el punto presencial, las mujeres embarazadas tienen prelación sobre las demás personas.
- Procure que la atención sea lo más ágil posible
- Ofrezca acompañamiento durante todo el proceso de atención a la persona, velando por su comodidad (procurar que cuente con una silla disponible, por ejemplo).

Atención a 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 brindar una efectiva atención a esta población, se recomiendan las siguientes pautas:

- No realice juicios y absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, su forma de hablar e interactuar.

6. Referencias bibliográficas

- **Ministerio de la Protección Social & ACNUR**, Directriz de Enfoque Diferencial (2011)
- **Perkins International Latin America & Sense International**, Secretaría de Educación Pública (2011)
- **American Psychiatric Association**, Edition of the Desk Reference to the Diagnostic Criteria From DSM-5 (2014)
- **Salinas Bermúdez y otros**, Lineamientos distritales para la aplicación de enfoque diferencial, IDPAC. (2014)
- **Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)**, Orientaciones para el desarrollo de la Rehabilitación Basada en

| | | | |
|--|--|---------|------------|
|  Autoridad Nacional de Licencias Ambientales | PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

Comunidad en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (2015)

- **Departamento Nacional de Planeación (DNP) - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano**, Protocolos con enfoque diferencial. En Protocolos de Servicio al Ciudadano (2018)

| | | | |
|--|--|---------|------------|
|  Autoridad Nacional de Licencias Ambientales | PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO | Fecha | 28-12-2021 |
| | | Versión | 3 |
| | | Código | AC-PT-01 |

CONTROL DE CAMBIOS

| Motivo | Fecha | Observación |
|--------|------------|---|
| - | 24-12-2021 | Se actualiza el protocolo de atención al ciudadano, se incluye la atención de los Inspectores Ambientales Regionales. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|---|--|
| Nombre | Nombre | Nombre |
| Alejandra Paola Sabogal Riveros Edna Lissette Acosta Dallos | Juliana Chamorro Gerena Juan Carlos Mendez Beltran | Paulo Andres Perez Alvarez |
| Cargo | Cargo | Cargo |
| Contratista Profesional Especializado | Contratista | Subdirector de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental |
| Fecha | Fecha | Fecha |
| 24-12-2021 | 24-12-2021 24-12-2021 | 28-12-2021 |