



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



TABLA CONTENIDO

1- Objetivo	2
2- Alcance	2
3- Roles y Responsables	3
4- Definiciones	5
5- Normativa	7
6- Desarrollo	10
7- Atención con Enfoque Diferencial	20
8- Referencias bibliográficas	28

1 | OBJETIVO

El Protocolo de Atención a las ciudadanías 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 las personas colaboradoras con los diferentes actores que demandan nuestros servicios, describe los canales de atención dispuestos para su uso adecuado y describe las acciones afirmativas para la atención con enfoque diferencial, lo anterior, con el fin de fortalecer la imagen institucional, acercar a las ciudadanías con la entidad y brindar un servicio de calidad para mejorar la satisfacción de los grupos de valor en la gestión.

2 | ALCANCE

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



3 | ROLES Y RESPONSABLES



Tipo	Responsable	Responsabilidad
Otros	Colaboradores	Agente profesional: Encargado/a de dar respuesta a las peticiones verbales que ingresan por los diferentes canales de atención. Agente lengua de señas: Profesional encargado/a de dar respuesta a las atenciones formuladas por parte de los usuarios con discapacidad auditiva, de manera presencial y/o por medio de aplicativo de video llamada. Líder calidad: Encargado/a de asegurar un servicio a la ciudadanía de buena calidad mediante el monitoreo y evaluación continua del desempeño de los agentes, promoviendo la mejora continua, garantizando el cumplimiento de los lineamientos y optimizando la experiencia del cliente para fomentar su satisfacción. Supervisor de operaciones: Encargado/a de garantizar un servicio de buena calidad a la ciudadanía asegurando el posicionamiento correcto de agentes en los diferentes canales de atención, funcionalidad de los aplicativos, reporte de novedades relacionadas a la no disponibilidad servicios o información dentro de la página web y medición de la experiencia ciudadana. Guarda de seguridad: Encargado/a de velar por la seguridad e integridad de los usuarios internos y externos.
Dependencia /Grupo	SAF [Grupo de Gestión Documental]	Personal grupo archivo: Encargado/as del alistamiento de la información requerida para la consulta de expedientes de los usuarios internos y externos, además de velar por la custodia de la información. Personal grupo correspondencia: Encargados/as de recibir las solicitudes (PQRS), recibir la correspondencia y gestionarla con las diferentes dependencias.
Dependencia /Grupo	SAF [Grupo de Gestión de Notificaciones]	Encargados/as de notificar de manera personal los ciudadanos que adelantan trámites ante la Autoridad, referente a decisiones y/o información.
Dependencia /Grupo	SMPCA [Grupo Gestión y Seguimiento de PQRS]	Encargados/as de brindar apoyo a los diferentes grupos para dar respuesta a las PQRS y solicitudes de los diferentes trámites.

4 | DEFINICIONES



Actor social: Persona, grupo u organización colectiva con identidad propia, portador de valores e intereses compartidos, dotado de recursos y capacidad de agencia para participar, incidir y disputarse espacios y decisiones públicas dentro del sistema social y político.



Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene una persona colaboradora (servidora pública o contratista) para prestar un servicio a los grupos de valor.



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



Consentimiento Informado: Es la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada por la persona titular de la información, que podrá ser obtenida por cualquier medio a través del cual pueda quedar trazabilidad de dicha autorización.

Estas pueden ser en formato online a través de correo personal, grabación de video llamada, documento físico u otro medio que permita realizar trazabilidad a la autorización dada (Artículo 9 Ley 1581 de 2012).



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: Busca comprender y abordar las desigualdades y brechas existentes en términos de género, etnia, edad, condición de discapacidad y otras características para garantizar la igualdad de oportunidades y acceso equitativo a la participación, especialmente de los grupos en condición de vulnerabilidad.

Este enfoque prevé la incorporación de acciones diferenciales que den respuestas a las características sociodemográficas, sociales, culturales, económicas, geográficas y de género, así como a situaciones de desventaja, exclusión o discriminación con el fin de superar las barreras de acceso y al disfrute de derechos.



Grupos de valor: Son personas naturales (ciudadanos(as), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad (Definición MIPG)



Lenguaje claro: Es un conjunto de acciones, herramientas y prácticas institucionales dirigidas a organizar, redactar y diseñar la información pública de manera que sea fácilmente comprensible por parte de la ciudadanía y las comunidades, independiente de su nivel educativo, condición socioeconómica, pertenencia étnica o territorial. Su propósito principal es:

- 1-Facilitar el acceso efectivo a la información pública.
- 2-Promover la participación ciudadana informada.
- 3-Fortalecer la confianza entre el Estado y la ciudadanía.
- 4- Garantizar el ejercicio de derechos (como el acceso a la información, la participación y el debido proceso)
- 5-Contribuir a la transparencia, inclusión y equidad en la gestión pública.



Personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales:

Son todas las personas, organizaciones, comunidades y grupos que protegen los derechos de la tierra, el territorio, el ambiente sano y demás derechos interdependientes. Sus actividades pueden realizarse de forma frecuente, sistemática o temporal y esporádica, a título personal o profesional; mediante organizaciones formales o informales y no es necesario que tengan un reconocimiento legal o se autoidentifiquen como tal (Definición de la Guía de implementación del Acuerdo de Escazú de la CEPAL 2022).

Para efectos de este protocolo se integrarán a esta categoría los Pueblos, comunidades, organizaciones, grupos y personas que reivindiquen otros derechos distintos al ambiente sano en el marco de licenciamientos, permisos y trámites ambientales competencia de la ANLA y los mecanismos de participación ciudadana relacionados con estos procedimientos. Así mismo, se integran en esta categoría personas colaboradoras que trabajan en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.



Presuntas situaciones de riesgo: Son todas las situaciones en las que es posible que exista un riesgo para la vida o integridad de las personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos ambientales que hayan sido comunicadas a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales cuya veracidad no es posible determinar por autoridad en tanto excede sus competencias.



Riesgo: Posibilidad de que ocurra un daño que comprometa la vida, la integridad personal y demás derechos de personas, grupos y organizaciones que promueven y defienden los derechos humanos en asuntos ambientales por el ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales y/o humanitarias, o por el ejercicio de su cargo, en condiciones determinadas de modo, tiempo y lugar (numeral 15 del artículo 2.4.1.2.3 del Decreto 1066 de 2015).

El nivel de riesgo se puede comprender a través de la relación entre las amenazas recibidas, las vulnerabilidades y las capacidades, como se representa a continuación :

$$\text{Riesgo} = (\text{Amenazas} \times \text{Vulnerabilidades}) / \text{Capacidades}.$$



4 | NORMATIVA



Tipo: Ley
Número: 16
Fecha: 30-12-1972
Epígrafe: Por medio de la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos \"Pacto de San José de Costa Rica\", firmado en San José, Costa Rica el 22 de noviembre de 1969.

Artículos: Toda la norma

.....

Tipo: Ley
Número: 51
Fecha: 02-06-1981
Epígrafe: La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)

Artículos: Artículo 7(b)

.....

Tipo: Constitución
Número: NA
Fecha: 04-07-1991
Epígrafe: Constitución Política de Colombia
Artículos: Artículos 1, 2, 11, 13, 15, 23, 29, 74, 83, 84 y 20.

.....

Tipo: Ley
Número: 99
Fecha: 01-12-1993
Epígrafe: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Artículos: Artículo 69.

.....

Tipo: Ley
Número: 361
Fecha: 07-02-1997
Epígrafe: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se establecen otras disposiciones.

Artículos: Artículos 1, 2, 3, 4 22, 26, 30, 43 y 47



Tipo: Resolución
Número: 53
Fecha: 09-12-1998
Epígrafe: Resolución de Naciones Unidas Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos.

Artículos: Toda la norma.

Tipo: Ley
Número: 599
Fecha: 24-07-2000
Epígrafe: Código Penal Colombiano. Delitos contra la vida y la integridad personal y Amenazas contra defensores de derechos humanos y servidores públicos

Artículos: Artículo 7(b)

Tipo: Circular
Número: NA
Fecha: 09-06-2005
Epígrafe: Aplicación de lineamientos en materia de inclusión, accesibilidad y ajustes razonables.

Artículos: Toda la norma

Tipo: Ley
Número: 1437
Fecha: 18-01-2011
Epígrafe: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Artículos: Artículos 5, 6, 7, 8, y 9

Tipo: Decreto
Número: 805
Fecha: 14-05-2012
Epígrafe: Por la cual se expide el Protocolo Específico con enfoque de género y de los derechos de las mujeres a que se refiere el artículo 50 del Decreto 4912 de 2011.

Artículos: Toda la norma

Tipo: Ley
Número: 1851
Fecha: 12-10-2012
Epígrafe: Por la que se dictan disposiciones generales para proteger datos personales.

Artículos: Artículo 5.

Tipo: NA
Número: 078
Fecha: 14-02-2013
Epígrafe: Sentencia T - 078 Corte Constitucional. Sentencia T-078 de 2013. Magistrado Ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. Derecho a la seguridad personal

Artículos: Toda la norma

Tipo: Ley
Número: 1618
Fecha: 27-02-2013
Epígrafe: Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Artículos: Artículos 1 al 32

Tipo: NA
Número: 3785
Fecha: 09-12-2013
Epígrafe: CONPES Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Artículos: Toda la norma

Tipo: Ley
Número: 1712
Fecha: 06-03-2014
Epígrafe: Por el que se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional. Principio de máxima publicidad para titular universal.

Artículos: Artículo 2.



Tipo: Ley
Número: 1755
Fecha: 30-06-2015
Epígrafe: 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
Artículos: Artículos 13 y 21.

Tipo: Decreto
Número: 2124
Fecha: 18-12-2017
Epígrafe: “Por el cual se reglamenta el sistema de prevención y alerta para la reacción rápida a la presencia, acciones y/o actividades de las organizaciones, hechos y conductas criminales que pongan en riesgo los derechos de la población y la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera”.
Artículos: Toda la norma

Tipo: Ley
Número: 2052
Fecha: 25-08-2020
Epígrafe: Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Artículos: Toda la norma

Tipo: Resolución
Número: 1519
Fecha: 07-12-2020
Epígrafe: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
Artículos: Toda la norma

Tipo: Circular
Número: NA
Fecha: 23-08-2021
Epígrafe: Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
Artículos: Toda la norma.

Tipo: Ley
Número: 2273
Fecha: 05-11-2023
Epígrafe: Por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe”, adoptado en Escazú, Costa Rica, el 4 de marzo de 2018.
Artículos: Toda la norma.

6 | DESARROLLO

El presente Protocolo presenta un conjunto de pautas para interactuar con los ciudadanos, asegurando un servicio público respetuoso, eficiente, incluyente y oportuno a través de todos los canales (presencial, telefónico, virtual) para garantizar derechos como el acceso a la información y la resolución de quejas, fortaleciendo la confianza en las instituciones y promoviendo la equidad.

6.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

Con el propósito de generar espacios integrales y eficientes de comunicación e interacción con actores sociales y grupos de valor 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 y en cada uno de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

6.2 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 valor 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.



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 valor, 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 valor, 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 a la ciudadanía, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente.

En caso de identificar el incumplimiento de estos atributos, cualquier colaborador o grupo de valor podrá presentar una queja sobre esta situación a través de nuestros canales de atención.

6.3 CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios de comunicación establecidos por la ANLA, a través de los cuales la ciudadanía puede 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:



6.3.1 Canal Presencial:

Este canal cuenta con los siguientes canales de comunicación:

6.3.1.1 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:



Consulta de Expedientes: se podrá realizar consulta de expedientes, anexos físicos y digitales mediante el botón de citas que se encuentra en la página web de la entidad. 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 si la capacidad no excede los 5 Gb por medio de un enlace SharePoint o requerirá del suministro de un dispositivo de alta capacidad de almacenamiento para que sea grabada y posteriormente remitida a la dirección física que reference 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 General: se brinda orientación relacionada con los trámites y servicios que son competencia de la entidad.

6.3.1.2 Gestor Territorial Ambiental (GTA):

Atención en territorio con una persona cuyo lugar de residencia se ubica en la región asignada, y su origen o desarrollo profesional ha estado ligado de manera importante a esa región; con experiencia en temas ambientales y de relacionamiento con actores; tiene capacidad de gestión y de comunicación, tiene capacidad para analizar contextos y conoce la región asignada.



6.3.2 Canal Telefónico:

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., (601) 2540100 y (601) 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.



6.3.3 Canales Virtuales:

- ✓ Correo electrónico institucional
licencias@anla.gov.co
- ✓ Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. (Radicar y hacer seguimiento)
- ✓ Chat bot o bot de charla
- ✓ WhatsApp
- ✓ Chat Web
- ✓ Click to call o clic para llamar dispuestos en la página web (www.anla.gov.co)
- ✓ Web callback (devolución de llamada)
- ✓ Aplicación móvil ANLA

6.3 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 gestores territoriales ambientales, 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 valor y los actores sociales 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. En contextos rurales o comunitarios, los tiempos pueden ser diferentes a los urbanos. Sea flexible y comprenda que las dinámicas territoriales pueden requerir ajustes en la agenda prevista.



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 valor 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 la ciudadanía 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 las ciudadanías. 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.



Adapte su lenguaje al contexto: Evite el uso excesivo de tecnicismos, siglas o lenguaje jurídico-administrativo. Cuando sea necesario utilizar términos técnicos, explíquelos con ejemplos cotidianos o analogías que faciliten la comprensión. Recuerde que no todas las personas tienen el mismo nivel de familiaridad con temas ambientales o procedimientos administrativos.



Confirme la comprensión: No asuma que la persona ha entendido completamente la información. Utilice preguntas abiertas como: "¿Le quedó claro este punto?" o "¿Quisiera que le explique algo con más detalle?". Invite a la persona a expresar con sus propias palabras lo que entendió.



La postura: la postura adoptada mientras se atiende a la persona refleja lo que se siente y se piensa. Se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.

Evite indisponer a las personas 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 de las ciudadanías. 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



Maneje quejas o inconformidades con profesionalismo: Escuche sin interrumpir, agradezca el comentario, discúlpese si corresponde, y explique los pasos a seguir para dar respuesta formal a la situación. No tome las quejas como ataques personales.



Gestione las emociones con empatía: En temas ambientales pueden surgir emociones intensas (preocupación, frustración, enojo). Mantenga la calma, valide las emociones de las personas sin juzgarlas, y enfóquese en buscar soluciones constructivas.



Escuche activamente a las ciudadanías: esto tiene que ver con la atención que se le presta a las ciudadanías 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 la persona está dando a conocer su situación. Sin embargo, es necesario aclarar que si lo que dice la persona 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.



Adapte los formatos de comunicación: Según el contexto, considere utilizar metodologías participativas, cartografía social, recorridos de campo, o diálogos comunitarios que sean más cercanos a las formas de comunicación del territorio.



Conozca el territorio antes de la visita: Investigue previamente las características sociales, culturales, económicas y ambientales del territorio que visitará. Identifique si hay presencia de comunidades étnicas, campesinas, o grupos con características particulares que requieran un enfoque diferencial. Si lo considera necesario, solicite al equipo del STC, información sobre la comunidad y sobre eventuales contextos de riesgo.



Reconozca las autoridades locales: En territorio, identifique y salude a las autoridades tradicionales, comunitarias o locales (líderes comunitarios, autoridades indígenas, consejos comunitarios afrodescendientes, Juntas de Acción Comunal). Su reconocimiento fortalece la confianza y facilita el diálogo.



Identifique necesidades específicas al inicio: Pregunte de manera respetuosa si la persona requiere algún tipo de apoyo especial para la comunicación o el acceso a la información (intérprete de lengua de señas, lectura de documentos, acompañamiento, más tiempo, etc.).



Tenga en cuenta el enfoque de género: Sea sensible a las dinámicas de género en las comunidades. En algunos contextos, las mujeres pueden requerir espacios diferenciados o acompañamiento específico para expresarse libremente.



Puesto de trabajo y manejo del espacio: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de las ciudadanías; 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 las ciudadanías, 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 valor, acorde a sus necesidades y expectativas.



Derive cuando sea necesario: Si la solicitud o situación excede su competencia o conocimiento, no invente respuestas. Dirija a la persona con el área competente, y en lo posible, haga el contacto directo o acompañe la derivación.



Documente la atención brindada: Registre de manera clara y completa los datos de la persona atendida, su solicitud, la información brindada, y los compromisos adquiridos. Esto permite el seguimiento y garantiza la trazabilidad de la atención.



Dé seguimiento a los compromisos: Si prometió enviar información adicional, realizar una gestión, o dar respuesta en un plazo determinado, cúmplalo. La confianza institucional se construye con la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.



Comparta información relevante con el equipo: Al regresar de territorio, socialice con sus colegas los aprendizajes, hallazgos, necesidades identificadas, y recomendaciones para mejorar la atención en futuras visitas. Verifique las condiciones tecnológicas previas: Si la atención requiere uso de plataformas digitales, proyección de videos, o consulta de sistemas, verifique previamente la conectividad, disponibilidad de equipos, y funcionamiento de las herramientas.



Tenga plan B para fallas técnicas: En territorio, las condiciones de conectividad pueden ser limitadas. Lleve material impreso, presentaciones descargadas, o alternativas análogas para garantizar la atención sin depender exclusivamente de la tecnología.



Proteja la información personal: Maneje con confidencialidad los datos personales de las ciudadanías. No tome fotografías o videos sin consentimiento informado, y explique claramente el uso que se dará a este material.

6.4.1 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:

- » 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.
- » 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 a las ciudadanías a diligenciar la encuesta de satisfacción para que evalúe el servicio recibido en la ventanilla de atención presencial.

6.4.2 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.

El personal de seguridad cumple una función preventiva y de apoyo orientada a garantizar condiciones de seguridad, orden y convivencia en las instalaciones de la entidad. El ejercicio de esta labor no implica la asunción de funciones policivas, ni habilita la adopción de conductas autoritarias, intimidantes o desproporcionadas frente a la ciudadanía o a los servidores públicos. En el desarrollo de sus funciones, el personal de seguridad deberá actuar con respeto, trato digno y actitud colaborativa, reconociendo que las personas que ingresan a la entidad son ciudadanos y funcionarios públicos que ejercen derechos y cumplen deberes, y con quienes se deben sostener relaciones basadas en el respeto mutuo. En consecuencia, se deberá:

- » Evitar actitudes intransigentes, prepotentes, intimidantes o de confrontación.
- » Abstenerse de imponer condiciones, restricciones o exigencias que no estén expresamente previstas en los protocolos institucionales o en la normatividad vigente.
- » Comunicar las instrucciones de manera clara, cortés y proporcional, privilegiando siempre el diálogo y la mediación.
- » Remitir oportunamente a los canales institucionales correspondientes cualquier situación que exceda sus competencias funcionales.

El adecuado desempeño del personal de seguridad contribuye de manera directa a la construcción de un ambiente institucional basado en la confianza, la convivencia pacífica y el respeto por los derechos de la ciudadanía.

6.4.2.1 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 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.
- » Despídase de manera amable de la persona.



6.4.2.2 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.

» Despídase de manera amable de la persona.

6.5 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la relación no presencial a través de medios telefónicos con los grupos de valor 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 de la persona:** 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 de la persona, para atender de manera efectiva la misma.
- » Confirme que la información transmitida al ciudadano se comprendió claramente. Esta verificación es fundamental para 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.

6.6 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

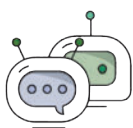
El canal virtual, integra todos los medios de servicio al ciudadano a través de la página web, como el chatbot, chat institucional, correo electrónico y redes sociales. Así mismo comprende, una aplicación móvil. A continuación, se describe la atención para cada uno de estos canales:

6.6.1 Formulario PQRSDF en la página WEB:



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 valor. 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.

6.6.2 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.

6.6.3 Chat institucional-WhatsApp:



El chat institucional permite una comunicación personalizada en tiempo real a través de un colaborador de la Entidad con los grupos de valor. 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. La comunicación por el WhatsApp pasará directamente a un asesor, luego de validar algunos datos. A continuación, encontrará algunas pautas para una adecuada comunicación:

- » Utilice los guiones establecidos para el saludo, la atención y despedida.
- » No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- » Cuide la ortografía y puntuación, pues una comunicación con errores en ortografía y gramática pierde seriedad. Evite el uso de mayúsculas sostenidas, ya que equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- » No deje que transcurra mucho tiempo sin escribirle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- » Comuníquese con los grupos de valor usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- » 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.
- » Divida las respuestas largas en bloques.

6.6.4 Correo Electrónico:



El correo electrónico institucional a través del cual los grupos de valor 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.

6.6.5 Redes Sociales:



Las ciudadanías tienen 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 PQRSD, dado que estos canales son usados por la entidad como herramienta de posicionamiento y no de recepción y trámite de estas solicitudes.

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.

6.6.6 Videollamada:



Tiene la posibilidad de que la población con discapacidad auditiva se pueda comunicar con la Autoridad por medio de un servicio donde el usuario podrá formular sus requerimientos por medio de un aplicativo digital, el cual le permitirá ver al asesor y por medio de señas realizar su consulta así mismo por medio de este sistema y/o lenguaje se le brindara la respuesta.

6.7 SEGUIMIENTO DE PQRSD

El seguimiento a las PQRSD se podrá realizar a través de la página web www.anla.gov.co, en el menú de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” – “PQRSD” – “Formulario PQRSD” y finalmente en el botón “Seguimiento de PQRSD”, allí deberá buscar en el sistema con el número de radicado inicial y de estar resuelta podrá descargar la respuesta.

Las respuestas a las PQRSD presentadas de manera anónima, también podrán descargarse a través de la siguiente ruta: ingrese a la página web www.anla.gov.co menú de “Nosotros” – “Subdirección Administrativa y Financiera” – “Grupo de Gestión de Notificaciones” – botón “Cartelera” y finalmente en el botón “Respuestas”, realice la búsqueda por los botones dispuestos y descargue la respuesta.

Si la solicitud se radica de manera anónima a través del Formulario Web o la APP ANLA y no

se suministra un correo electrónico, el número de radicado se mostrará una única vez en el navegador al dar clic en “enviar”. Por esta razón, es indispensable anotar o guardar el número de radicado antes de cerrar el navegador, ya que este será el único medio para realizar el seguimiento a la solicitud.

En el caso de las solicitudes radicadas por correo electrónico o de manera presencial, el número de radicado será entregado directamente por la entidad.



7 | ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL



El enfoque diferencial en el servicio las ciudadanías 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.

7.1 CARACTERIZACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

Desde el Centro de Orientación a las Ciudadanías en los canales de atención se hace una caracterización de los usuarios donde se solicitan los siguientes datos:

- » Nombre
- » Número de identificación
- » Correo electrónico
- » Número de celular
- » Ciudad y/o municipio
- » Discapacidad
- » Grupo étnico
- » Género (femenino, masculino, no binario)

Adicionalmente, se realiza la siguiente pregunta: **¿Se identifica con algunos de los siguientes grupos?**

- » Persona Defensora de derechos humanos en asuntos ambientales
- » Campesinado
- » LGBTQI+
- » Niño, niña o adolescente
- » Adulto mayor
- » Víctima del conflicto
- » Persona en proceso de reintegración o reincorporación

7.2 ACCIONES AFIRMATIVAS PARA LA ATENCION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce que en Colombia existen grupos poblacionales con características particulares por razón de su edad, género, orientación sexual, etnia, discapacidad, situación de vulnerabilidad o pertenencia territorial, que han vivido procesos de discriminación, exclusión o vulneración de derechos.

La ANLA, como autoridad ambiental, reconoce que los asuntos ambientales tienen impactos diferenciados en las poblaciones y que la garantía del derecho a un ambiente sano debe considerar estas particularidades. Por ello, las acciones afirmativas buscan eliminar barreras de acceso, garantizar la participación efectiva en las decisiones ambientales y fortalecer la protección de los derechos de todos los grupos poblacionales.

A continuación, se describen las acciones afirmativas que se deben desplegar para la atención con enfoque diferencial:

7.2.1 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 son: pueblos indígenas, comunidades negras, comunidades afro, poblaciones palenqueras, pueblo raizal, pueblo gitanos o rom. 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.

7.2.2 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 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 LGBTQ+, 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.

Q+, todas las identidades que no se circunscriben dentro de las anteriores.

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 la orientación sexual o identidad de género:** No haga preguntas invasivas ni asuma que todas las personas son heterosexuales o cisgénero.)

» **Respete la identidad de género en toda la comunicación:** Si una persona trans se presenta como mujer, refiérase a ella con pronombres femeninos, independientemente de los documentos de identidad.

» 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 enfocarse 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).

7.2.3 Enfoque discapacidad:

Este enfoque parte de reconocer a aquellas personas que tienen diversas capacidades 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:

7.2.4 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 la persona sorda, 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 la persona sorda 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>). Este servicio de comunicación telefónica es apoyado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol). El Centro de Relevo facilita la comunicación a través de chats o **servicios de interpretación a distancia**. Este servicio está disponible de lunes a domingo, incluidos festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
- » Si la persona sorda va acompañada (que puede ser intérprete, familiar, cuidador), evite dirigirse a 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.



7.2.5 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 las personas 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 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.



7.2.6 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.

7.2.7 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 cognitivas y psicosociales pueden no ser tan fácilmente identificables a simple vista. En este sentido se recomienda, hacer uso de las pautas generales para la atención a las ciudadanías 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.

7.2.8 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.

7.2.9 Atención a personas de talla baja:

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 mediar 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.
- » No use apodosos o diminutivos. Use el nombre de la persona.

7.2.10 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).
- » Lenguaje adecuado a la edad: Adapte el vocabulario, extensión y complejidad según la edad del NNA.
- » Protección de datos: Los NNA tienen derecho a la privacidad. No difunda imágenes o información personal sin consentimiento de los padres/tutores (y asentimiento del NNA si tiene edad para comprenderlo).
- » Detecte señales de vulneración de derechos: Si en territorio identifica situaciones de trabajo infantil, abuso, negligencia, active rutas de protección (Defensorías de Familia, ICBF, Comisarías).



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).



7.2.11 Enfoque diferencial grupos, personas y organizaciones defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales:

Con el enfoque diferencial de personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales, se reconocen aspectos diferenciales que implican el ejercicio de liderazgo y defensa de derechos humanos y ambientales en Colombia y se despliegan acciones afirmativas para superar las barreras que limitan la labor de defensa del ambiente al garantizar el acceso a la información ambiental, la participación en la toma de decisiones ambientales y la justicia en temas ambientales en el marco de las competencias y capacidades institucionales de la ANLA (se adapta del Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe).

A continuación, se describen las acciones afirmativas para la promoción y garantía de la labor de las personas defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales, en el marco de las acciones adelantadas por el Centro de Orientación a las Ciudadanías de la ANLA:

- » Durante la atención es importante reconocer y visibilizar la labor de Personas defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales de forma general, sin mencionar nombres de personas, grupos u organizaciones.
- » No exponga nombres o posiciones de personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos ambientales frente a los proyectos, obras o actividades a cargo de la entidad en ningún caso.
- » Informe sobre los canales disponibles para allegar información y aportes ciudadanos relacionados con las decisiones ambientales a cargo de la ANLA.
- » Explique con detalle las opciones anónimas para allegar o solicitar información ambiental por medio de los canales de atención.
- » Con el fin de garantizar el acceso a la información, utilice todos los aplicativos, guías e insumos necesarios para atender las consultas y peticiones formuladas por los diferentes canales. Si se encuentran disponibles, comparta herramientas pedagógicas como tutoriales o infografías para facilitar el acceso a las versiones públicas de los aplicativos que contienen información relacionada con la consulta.
- » Promueva la utilización del canal virtual para fortalecer las posibilidades de acceso y entrega de información por parte de personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales.

Frente a la **recepción de información de presuntas situaciones de riesgo** de personas, grupos u organizaciones defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales. Se realizarán las siguientes acciones afirmativas:

- » Se activará el **Protocolo para la recepción, análisis y traslado de información de presuntas situaciones de riesgo de personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales**.
- » Tenga en cuenta que la ANLA no es una Entidad encargada de analizar el riesgo y generar medidas de protección, por tanto, la petición se gestionará como “presuntas situaciones de riesgo”.
- » Los documentos que contengan datos sensibles o información que pueda elevar el riesgo de personas que manifiesten que se encuentran en una presenta situación de riesgo deberán seguir los lineamientos de la Política de tratamiento de datos personales de la entidad y, si la persona, grupo u organización lo solicita, su requerimiento o entrega de información debe hacerse de manera anónima. No se expondrán datos sensibles que puedan elevar el riesgo de la persona defensora.



8 | 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 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)

