

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

Tabla de contenido

Pág.

1. Introducción	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Términos y definiciones	4
5. Información de interés a la ciudadanía	6
5.1 Derechos de la ciudadanía:	6
5.2 Deberes de la ciudadanía	7
5.3 Deberes de la UApA	7
5.4. Canales de atención	8
6. Atributos del buen servicio:	9
6.1. Actitud	11
6.2. Atención a personas alteradas	12
6.3. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	13
6.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.	14
6.5. Atención de reclamos	14
7. Protocolo de atención presencial en las instalaciones de la UApA y en territorio	14
7.1. Recomendaciones generales	15
7.1.1. Presentación de los puestos de trabajo dentro de las instalaciones de la UApA	15
7.1.2. Presentación personal para la atención de la ciudadanía en las instalaciones de la UApA y en territorio.	15
7.2. En el contacto inicial	16
7.3. En el desarrollo del servicio	17
7.3.1. Retiro del puesto de trabajo o de la reunión en territorio	17
7.4. En la finalización del servicio	17
7.5. Atención preferencial	18
7.5.1. Atención prioritaria a grupos especiales	18
7.6. En caso de atención presencial	19
7.6.1. Personas en situación de vulnerabilidad y con enfoque diferencial	19

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

7.7. Personas que pertenecen a las comunidades indígenas.....	20
7.8. Personas con discapacidad.....	20
7.9. Accesibilidad en el espacio	21
7.10. Personas LGBTQ+	21
8. Protocolo de atención telefónica	21
8.1. Recomendaciones generales	22
8.2. En el contacto inicial.....	23
8.3. En el desarrollo del servicio.....	23
8.4. En la finalización del servicio.....	23
9. Protocolo de atención virtual	24
9.1. Recomendación general.....	24
9.2. En el desarrollo del servicio.....	24
9.3. En la finalización del servicio.....	25
10. Lenguaje claro en comunicaciones escritas.....	25

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

1. Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender (UApA) presenta el protocolo de atención a la ciudadanía como una herramienta orientadora que busca brindar lineamientos claros, promoviendo un servicio integral y coherente para garantizar una experiencia positiva a quienes interactúan con la entidad, en todos los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Este documento, está dirigido principalmente a los servidores públicos, colaboradores y contratistas que tienen contacto directo con la ciudadanía en las instalaciones físicas, en el desarrollo de sus funciones en territorio y en atención virtual o telefónica, así como, en las áreas relacionadas con el servicio a la ciudadanía. Su propósito es fortalecer una atención oportuna, respetuosa y efectiva, mediante la adecuada orientación e información, contribuyendo así a reducir niveles de insatisfacción y mejorar la percepción institucional.

Nuestro objetivo es brindar una atención de calidad que satisfaga las expectativas de la ciudadanía y se ajuste a las políticas institucionales. La UApA busca cumplir con estándares de calidad en la prestación del servicio, siendo oportunos, incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

2. Objetivo

Garantizar una atención a la ciudadanía de alta calidad que cumpla con las expectativas de la comunidad y se alinee con las políticas institucionales, a través de la implementación de estrategias que aborden la lucha contra la corrupción y mejoren los procesos de atención ciudadana, promoviendo la eficiencia, inclusión, igualdad y satisfacción en la prestación de nuestros servicios, tanto en nuestras instalaciones como en actividades realizadas en el territorio.

3. Alcance

Este protocolo contiene las instrucciones básicas y lineamientos para atender a la ciudadanía a través de los canales de la UApA y en los espacios destinados para el desarrollo de funciones en el territorio, como asistencia técnica o interacción entre los servidores públicos de la entidad y los grupos de interés, implementando una estrategia adecuada para mejorar y facilitar la comunicación en ambas direcciones, lo que significa que pueden utilizarse en cualquier momento durante la interacción con los ciudadanos, sin importar el cargo que se ocupe.

4. Términos y definiciones

- **Atributos de servicio:** Se refieren a las cualidades o características que tiene un servidor público para brindar el servicio.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

- **Calidad:** Se trata de qué tan bien se cumplen los requisitos, donde un requisito es una "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (según la norma de calidad iso 9000-9001).
- **Canales de atención:** Son los medios y lugares que la ciudadanía utiliza para llevar a cabo trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las actividades de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Canal presencial:** Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa en persona con los servidores públicos para llevar a cabo trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las entidades y el estado. ejemplos de este canal son las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y otros lugares destinados por las entidades para la atención ciudadana.
- **Canal telefónico:** Es el medio que permite la comunicación en tiempo real entre el servidor público y la ciudadanía a través de redes de telefonía fija o móvil. a través de este canal se pueden realizar trámites, obtener servicios, recibir información, orientación o asistencia. este canal incluye los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- **Discapacidad:** Es un término general que engloba deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación de una persona. las deficiencias son problemas que afectan a una parte del cuerpo o a una función; las limitaciones en la actividad son dificultades para llevar a cabo acciones o tareas, y las restricciones en la participación son problemas para involucrarse en situaciones importantes (según la definición de la organización mundial de la salud).
- **Cognitiva:** Se refiere a una limitación significativa en el funcionamiento intelectual, como el razonamiento, la resolución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** Es un trastorno de crecimiento de origen hormonal o genético que resulta en una altura menor que la de otros individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** Se trata de una limitación en el movimiento, que puede implicar la ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** Se refiere a una alteración bioquímica que afecta cómo una persona piensa, siente, su estado de ánimo, su capacidad para relacionarse con otros y su comportamiento.
- **Múltiple:** Se presenta cuando una persona tiene más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Visual:** Implica una pérdida o reducción en la capacidad de ver.
- **Auditiva:** Se refiere a la pérdida o reducción en la capacidad auditiva.
- **Sordoceguera:** Es una discapacidad que surge de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **Protocolo de servicio:** Es una guía o manual que contiene instrucciones fundamentales para ayudar al servidor público a interactuar con los usuarios, con el objetivo de lograr una gestión más efectiva y un mejor manejo en el uso de un canal específico.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

5. Información de interés a la ciudadanía

La ciudadanía, en el marco de lo establecido en la Ley 1437 del 2011¹, poseen y gozan de los siguientes derechos, pero también adquieren deberes en relación con los servicios proporcionados por la UApA. De igual manera, la entidad tiene la obligación de cumplir con sus deberes para garantizar una atención adecuada, oportuna y de calidad; de la siguiente manera:

5.1 Derechos de la ciudadanía:

(Artículo 5, Ley 1437 del 2011)

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

¹ Ley 1437 del 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

5.2 Deberes de la ciudadanía

(Artículo 6, Ley 1437 del 2011):

En relación con los servicios de la UApeA, la ciudadanía tiene las siguientes responsabilidades individuales.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.3 Deberes de la UApeA

(Artículo 7, Ley 1437 del 2011):

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

5.4. Canales de atención

La UApeA, ofrece diferentes medios de atención para atender e informar a los grupos de valor.

Los siguientes son los canales que se ponen a disposición:

Canal	Medio	Dirección/ Nombre/ Correo / Usuario	Horario de atención
Presencial	Recepción de PQRSDF	Calle 24 N 7 - 43 Piso 15 Edificio 7/24 Bogotá - Colombia	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua
	Ventanilla		
Telefónico	Línea en Bogotá	+601 4414222	
Virtual	Correo institucional PQRSDF	atencion@uapa-pae.gov.co	La recepción de PQRSDF por correo electrónico está disponible 24 horas. Las PQRSDF que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Correo institucional Transparencia	soytransparente@uapa-pae.gov.co	La recepción de denuncias por corrupción por correo electrónico está disponible 24 horas. Las denuncias que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Correo institucional Notificaciones	notificacionesjudiciales@uapa-pae.gov.co	La recepción de notificaciones judiciales por correo electrónico está disponible 24 horas. Las notificaciones judiciales que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Página WEB	https://www.alimentosparaaprender.gov.co/1-informacion-de-la-entidad/110-mecanismo-de-	El mecanismo de atención electrónica está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

Canal	Medio	Dirección/ Nombre/ Correo / Usuario	Horario de atención
		presentacion-directa-de-solicitudes-quejas-y-reclamos	

En relación con el correo institucional sipaecontigo@uapa-pae.gov.co, se precisa que fue creado exclusivamente para atender novedades tecnológicas que puedan presentar las Entidades Territoriales Certificadas durante el uso del Ecosistema de SiPAE por lo cual, no constituye un canal para la recepción de PQRSDF. Por ello, las solicitudes que se reciban por este medio serán gestionadas conforme a los lineamientos que establezca la Subdirección de Información.

En este sentido, en caso de recibir una solicitud que se relacione con el uso del Ecosistema SIPAE, el servidor encargado de radicar verificará con el enlace de la Subdirección de Información para su redireccionamiento y gestión correspondiente. No obstante, en caso de que el enlace o líder de la dependencia manifieste la necesidad de radicar la comunicación, se deberá solicitar formalmente al correo atencion@uapa-pae.gov.co para garantizar el buen servicio y la efectiva atención frente a cualquier solicitud.

6. Atributos del buen servicio:

En la UApA, el servicio de atención a la ciudadanía se enfoca en ofrecer una atención de calidad, brindando la posibilidad a los ciudadanos de presentar y consultar sus requerimientos relacionados con los servicios que se ofrecen. El servicio de atención a la ciudadanía se guía por los siguientes atributos:

Confiable: La información que se proporciona es segura y proviene de personas en las que la ciudadanía puede confiar. Los documentos que se entregan tienen vigencia y no están sujetos a discusión o reservas.

Amable: Los servidores públicos atienden a los usuarios de manera respetuosa, gentil y honesta, mostrando consideración por su situación particular.

Empático: Comprender a la otra persona permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Digno: Se brinda el servicio a toda la ciudadanía de la mejor manera posible, sin importar su posición o condición humana.

Efectivo: El servicio responde a las necesidades y solicitudes de los grupos de interés.

Oportuno: La atención se proporciona en el momento adecuado y en el tiempo establecido.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

Proactivo: Se anticipa a las necesidades de la ciudadanía, brindando orientación clara, completa y oportuna. Ofrece soluciones y alternativas antes de que sean solicitadas, facilitando el acceso a los servicios y mejorando la experiencia de atención.

Innovador: Propone y aplica nuevas ideas, estrategias o herramientas para mejorar la atención a la ciudadanía. Promueve soluciones creativas que optimizan los procesos, facilitan el acceso a los servicios y fortalecen la calidad del servicio.

Actual: La información que se entrega está actualizada y responde a las necesidades actuales de los usuarios.

Adaptable: La atención se ajusta a las necesidades cambiantes y a los diversos públicos para que la ciudadanía se sienta cómoda.

Solidario: La UApe quiere que la ciudadanía se sienta importante y que su inquietud será atendida de la mejor manera posible.

Responsable: Los servidores públicos están completamente preparados para brindar información relevante y serán responsables en la atención a las solicitudes de la ciudadanía.

Íntegro: Actúa con honestidad, transparencia y ética en todas las actuaciones. Cumple con la normatividad vigente y garantiza un servicio basado en la confianza, el respeto y la responsabilidad hacia la ciudadanía.

Incluyente: Se ofrece servicio de calidad a toda la ciudadanía sin distinción ni discriminación.

Un buen servicio va más allá de simplemente responder a las solicitudes de la ciudadanía (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones); debe satisfacer a quienes lo reciben. Para lograr esto, es importante comprender las necesidades de los usuarios, lo que implica escuchar a la ciudadanía y entender bien lo que necesitan y solicitan.

La ciudadanía necesita información y valoran que se les brinde de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por la ciudadanía como un mal servicio. Por lo tanto, los servidores públicos deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones definidos para responder las solicitudes de la ciudadanía. Esto ayudará a brindar una atención uniforme y efectiva.
- Conocer los servicios que ofrece la entidad, incluyendo cualquier novedad o tema actual que pueda afectar la atención durante su turno. Esto te permitirá estar preparado para responder de manera adecuada.
- Seguir el procedimiento establecido, es decir, el conducto regular, para aquellos temas que no pueda resolver directamente. Si encuentra dificultades para responder debido a falta de información, información incompleta o errónea, es importante que lo comunique a su jefe inmediato para que pueda abordar la situación de manera adecuada y resolver la solicitud de fondo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

- Un servidor público nunca debe aceptar pagos, regalos o favores a cambio de brindar un buen servicio a la ciudadanía. Hacerlo va en contra de los principios del buen servicio y además puede acarrear responsabilidad penal y disciplinaria.
- Es importante cumplir con el horario de trabajo. Si es posible, llegar al punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de comenzar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y estar al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Preste el 100% de su atención completa y exclusiva a la persona con la que está interactuando durante todo el tiempo del contacto.
- Proporcione retroalimentación al interlocutor sobre las actividades realizadas en su solicitud. Los últimos segundos de la atención serán importantes para cerrar de manera satisfactoria el servicio.
- Permanezca en su puesto de trabajo. Si tiene que salir por un corto período, asegúrese de que algún compañero lo supla durante su ausencia.
- Preguntar al interlocutor: "¿Le puedo ayudar en algo más?"
- Agradezca al interlocutor por brindarle la oportunidad de servirle y por su visita. Reitere su disposición y de la entidad para servirle en futuras ocasiones.

Para brindar un mejor servicio durante la atención, ten en cuenta estos consejos adicionales:

- **Cuide el tono de voz:** Proyecte al hablar una imagen positiva que demuestre disposición para ayudar. Hable con energía y seguridad, pero evite ser monótono.
- **Pronuncie claramente:** Asegúrese de vocalizar bien y no omitir letras al hablar. Respire tranquilamente para expresarse con claridad.
- **Controle la velocidad:** Hable a un ritmo adecuado para que el interlocutor comprenda el mensaje sin dificultad.
- **Modere el volumen:** No es necesario elevar la voz si pronuncia correctamente. Mantenga un volumen moderado.
- **No consuma alimentos o bebidas:** Por respeto y seguridad, evite comer o beber en el puesto de atención.
- **Cuide su presentación:** La imagen personal influye en la percepción del ciudadano. Mantenga una buena apariencia, adecuada para el rol que desempeña y el carné institucional siempre deberá estar visible.
- **Comportamiento profesional:** Evite actividades que distraigan o incomoden al ciudadano, como comer, maquillarse o hablar con compañeros mientras atiende.

6.1. Actitud

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

La UApA espera que los servidores públicos, colaboradores y contratistas que atienden a la ciudadanía mantengan una actitud de servicio, entendida como la disposición permanente para escuchar activamente, comprender las necesidades de las personas y brindar una atención empática, respetuosa y oportuna.

Esta actitud implica no solo pensar en la ciudadanía, sino desde la ciudadanía, reconociendo sus contextos, particularidades y necesidades específicas, con el fin de ofrecer una atención personalizada y de calidad. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Escucharlo sin interrumpir mientras habla.
- Ir más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Ser creativo para brindar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.

Un servidor público dejará una buena impresión en la ciudadanía si:

- Comprende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Le brinda orientación clara y precisa.
- Lo atiende con amabilidad y rapidez.

Por el contrario, la ciudadanía tendrá una impresión negativa si:

- Es tratado de manera arrogante, desinteresada o condescendiente.
- Tiene que esperar innecesariamente sin recibir una explicación por las demoras.
- El servidor no cuenta con la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

6.2. Atención a personas alteradas

Aunque brindar un buen servicio es lo usual, si un usuario se muestra grosero o violento, también se le puede pedir respeto de manera amable. Si el ciudadano continúa con esa actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y permitir que él maneje la situación.

En muchas ocasiones, la ciudadanía llega a las entidades públicas con sentimientos de inconformidad, confusión, enojo o furia, a veces debido a la falta de información. En estos casos, se recomienda:

- Durante la atención a la ciudadanía, es importante mantener una actitud amigable y mirarle a los ojos. Evite mostrar agresividad en tus palabras, gestos o postura corporal.
- Permítale al ciudadano expresarse y desahogarse sin interrumpirlo ni discutir con él. No juzgue su estado de ánimo ni le pida que se calme.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

- Recuerde que la queja se refiere al servicio, no a usted como persona, así que no tome las cosas de manera personal.
- Mantenga la calma en todo momento, ya que, si usted se mantiene tranquilo, es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuide el tono de su voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Utilice frases empáticas como "lo entiendo", "le ofrezco una disculpa", "claro que sí", para mostrar que comprende su malestar.
- Si es posible, ofrezca alternativas de solución y comprométase solo con aquello que puedas cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informe a su jefe inmediato para encontrar una solución adecuada.

6.3. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

El lenguaje es la forma en que expresamos nuestras necesidades y experiencias como seres humanos. Aquí presentamos algunas recomendaciones para hablar con la ciudadanía de manera efectiva:

- Utilice un lenguaje respetuoso, claro y sencillo al interactuar con la ciudadanía. Frases corteses como "Con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. Si es necesario utilizar una sigla, asegúrese de aclarar su significado.
- Llame al ciudadano por el nombre que él utiliza, aunque sea diferente al que aparece en su cédula o en la base de datos de la entidad.
- Evite tutear al ciudadano y el uso de términos informales como "Mi amor" o "Corazón". Para dirigirse a él, use "Señor" o "Señora" seguido de su apellido.
- Evite respuestas cortantes del tipo "Sí" o "No", ya que pueden parecer frías y apresuradas.
- La expresividad facial también es importante. No es necesario sonreír forzosamente, pero mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser educado y cortés, en sintonía con el trato verbal.
- Seleccione cuidadosamente las palabras que va a utilizar y evite palabras complicadas. Use términos sencillos que faciliten a la ciudadanía entender lo que quiere transmitir.
- Mantenga una postura relajada durante la atención a la ciudadanía. Mantenga la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

6.4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa.

A veces no es posible dar al ciudadano la respuesta que el ciudadano espera. En estos casos, es importante comunicar la negativa de manera clara y directa, pero también ofreciendo las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón detrás de la decisión. Aquí te presentamos algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Brinde información detallada: Ofrezca todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano entienda por qué no se puede satisfacer su solicitud.
- Escuche activamente: Asegúrese de escuchar al ciudadano con atención y empatía. Esto puede ayudar a que se sienta comprendido, aunque la respuesta sea negativa.
- Ofrecer alternativas, si es posible: Si existen opciones o soluciones alternativas, explíquelas al ciudadano para que sepa que se ha considerado su solicitud.
- Mantenga la calma y la cortesía: Aunque la respuesta sea negativa, mantenga una actitud amable y respetuosa en todo momento.
- Recuerde que comunicar una negativa de forma clara y considerada puede ayudar a que el ciudadano comprenda la situación y se sienta escuchado.

6.5. Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

7. Protocolo de atención presencial en las instalaciones de la UApA y en territorio.

Este canal atención permite la interacción en persona entre los servidores públicos de la Unidad y las personas interesadas. Esto puede ocurrir tanto en las instalaciones de la Unidad como en visitas relacionadas con la gestión

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

institucional, como asistencia técnica en territorio, visitas a Instituciones Educativas (IE) o espacios de diálogo. A través de este canal, las partes pueden realizar consultas, llevar a cabo controles sobre los servicios ofrecidos, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el trabajo de la UApA.

7.1. Recomendaciones generales

7.1.1. Presentación de los puestos de trabajo dentro de las instalaciones de la UApA

El cuidado y la apariencia de nuestros espacios de trabajo tienen un impacto importante en la percepción de la ciudadanía. Por eso, es fundamental mantenerlos limpios, ordenados y libres de elementos innecesarios.

- Mantenga el escritorio en perfecto orden y limpieza. Se recomienda llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada ya que puede ser útil para organizarlo.
- Guarde sus pertenencias personales, como carteras o maletines, fuera de la vista de la ciudadanía.
- Evite elementos distractores en el puesto de trabajo, como radios, revistas, fotos, adornos o juegos.
- No comer en el puesto de trabajo, y evite mostrar alimentos o bebidas frente a la ciudadanía.
- Archive los documentos de manera oportuna, especialmente si son temporales.
- Asegúrese de que la papelera de basura no esté a la vista y no esté desbordada.
- Antes de empezar la jornada laboral, revise los utensilios necesarios para realizar la atención y asegúrese de contar con el soporte, cantidad o carga adecuada.
- El personal de aseo deberá limpiar y asear el piso y las áreas de servicio a la ciudadanía antes del inicio de la jornada laboral.
- Siguiendo estas recomendaciones, se logrará un ambiente limpio y ordenado, lo que contribuirá a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

7.1.2. Presentación personal para la atención de la ciudadanía en las instalaciones de la UApA y en territorio.

Es importante que la identificación institucional, como el carné institucional y la dotación con logos de la entidad, esté siempre limpia y visible, ya que esto afecta la percepción de la ciudadanía sobre la UApA y sus servidores públicos.

- Mostrar un comportamiento que refleje la importancia de las necesidades del ciudadano, evitando cualquier acción que pueda hacerle pensar que no son relevantes.
- La expresividad en el rostro es esencial. Mirar a los ojos y sonreír al ciudadano demuestra interés genuino en atenderlo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

- Adapte su voz y lenguaje a cada situación y vocalice de forma clara para que la información sea fácil de entender.
- Adopte una postura adecuada, manteniendo la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, evitando posturas rígidas o forzadas.

7.2. En el contacto inicial

Es fundamental que la persona encargada de la atención en presencial en las instalaciones de la Unidad esté familiarizada con la ubicación de los baños, las salidas de emergencia y los puntos de acceso restringidos para la ciudadanía, esto garantizará la seguridad de la información. También debe conocer los procedimientos para manejar situaciones de emergencia.

Este tipo de atención inicia cuando el usuario o ciudadano ingresa a las instalaciones de la Unidad o cuando se encuentra en el territorio, y su primer contacto es con la persona asignada para brindar el servicio. En este caso, el servidor público debe:

- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, mostrando amabilidad y evitando mirar con desconfianza.
- Saludar con un "Buenos días" o "Buenas tardes".
- Presentarse amablemente siguiendo esta fórmula:
- Para atención en las instalaciones de la Unidad: "Buenos días (tardes), Bienvenido a la Unidad de Alimentos para Aprender, mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo ayudarle?"
- Para atención en el territorio: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...), estoy encargado de realizar la asistencia técnica en ...(describir específicamente la función en el territorio). ¿En qué puedo ayudarle?"
- Preguntar al ciudadano su nombre y dirigirse a él como "Señor" o "Señora". Si es en el territorio, use el título del cargo del ciudadano, por ejemplo, alcalde, alcaldesa, secretario, profesor, rector, gobernador, según corresponda.
- Usar los primeros 30 segundos para sorprender positivamente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Dedicar toda su atención exclusivamente al ciudadano durante el tiempo del contacto.
- Hay que confirmar que entienden su necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a sus preguntas y proporcionarle información clara y precisa, evitando que tenga que presentar una solicitud de información, garantizando la información desde el primer contacto.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano, mostrando entusiasmo y amabilidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

7.3. En el desarrollo del servicio

- Atención por completo en el ciudadano al que se está atendiendo y escuchándolo con interés.
- Asegurarse de entender lo que necesita, puede decir algo como: "Entiendo que usted necesita...".
- Responda a las preguntas del ciudadano proporcionando información clara y precisa para ayudarlo.

7.3.1. Retiro del puesto de trabajo o de la reunión en territorio

Si estás ayudando a alguien en el trabajo o en una reunión fuera de la oficina y necesitas alejarte por un momento, aquí hay algunas pautas a seguir:

Explicación y estimación de tiempo: Antes de irte, explícale al ciudadano por qué debes irte y trata de darle una idea de cuánto tiempo podría tomar. Esto ayudará a reducir cualquier incertidumbre.

Pedir permiso: Pide permiso antes de retirarte. Puedes decir algo como "¿Le importaría si me retiro por un momento?" y esperar su respuesta.

Agradecimiento por esperar: Cuando regreses, muestra aprecio por su paciencia. Puedes decir "Gracias por esperar" para que se sienta valorado.

Si el asunto que el ciudadano plantea no puede resolverse en ese momento o si otro colega debe atenderlo, asegúrate de hacer lo siguiente:

Remitir a la persona correcta: Si no eres la persona adecuada para resolver el problema o si alguien más debe atenderlo, indica al ciudadano quién puede ayudarlo y dónde encontrarlo.

Informar a tu colega: Si estás pasando el asunto a otro compañero, asegúrate de darle a tu colega toda la información necesaria sobre el asunto y el nombre del ciudadano.

Si no puedes resolver la solicitud del ciudadano de inmediato, aquí hay algunos pasos a seguir:

Explicar la demora: Comunica al ciudadano por qué la solicitud está tomando más tiempo del esperado.

Fecha y entrega de respuesta: Infórmales cuándo pueden esperar recibir una respuesta y cómo se les entregará. Asegúrate de ser preciso para que el ciudadano no tenga que regresar innecesariamente.

7.4. En la finalización del servicio

Dar indicaciones para tareas pendientes: Si queda alguna tarea pendiente después de la atención, asegurarse de explicar los siguientes pasos a seguir por parte del ciudadano, esto incluye mencionar quién hará qué y cuándo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

Revisar y seguir compromisos: Si hay compromisos específicos que se acordaron durante la atención, revisarlos y si es necesario y asegurar de darle seguimiento.

Cierre satisfactorio en los últimos 30 segundos: Aprovechar los últimos 30 segundos para entregar un resultado satisfactorio y finalizar la interacción con una despedida amable.

Pregunta para mayor ayuda: Como norma general, preguntar: "¿En qué más puedo ayudarte?" Esto muestra su disposición para continuar brindando asistencia.

Despedida cordial y personalizada: Al despedirse, sonreír y utilizar el nombre del usuario. Agregar "Sr." o "Sra." si es apropiado, o si conoce su cargo, usarlo para una despedida más personalizada.

7.5. Atención preferencial

7.5.1. Atención prioritaria a grupos especiales

Esta es la atención que se ofrece principalmente a personas en situaciones específicas, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de baja estatura.

Orientación en la sala de espera: Una vez que estas personas ingresen a la sala de espera, el servidor público debe guiarlos para que se ubiquen en las áreas designadas para ellos. La atención dentro de este grupo se realiza siguiendo el orden de llegada.

Atención a niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ): Es importante recordar que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes pueden tener solicitudes, quejas o reclamos relacionados con sus asuntos particulares. Estos pueden expresar sus inquietudes directamente.

La atención adecuada a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) es fundamental, dado que son sujetos titulares de derechos, conforme a lo establecido en la Ley 1098 de 2006². En este sentido, todas las personas menores de 18 años deben recibir un trato prioritario, digno, respetuoso y diferencial, acorde con su condición y etapa de desarrollo.

Bajo el principio del interés superior, toda actuación, decisión o medida que los involucre debe orientarse a garantizar la satisfacción integral y simultánea de sus derechos, los cuales son universales, prevalentes e interdependientes. Esto implica que los servidores públicos, colaboradores y contratistas deben actuar con especial diligencia, asegurando entornos protectores y una atención que promueva su bienestar integral.

² Ley 1098 de 2006 "por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

Asimismo, en cumplimiento del principio de prevalencia de los derechos, en cualquier situación en la que exista conflicto entre los derechos de los niños, niñas y adolescentes y los de otras personas, deberán primar los de estos, aplicando siempre la norma o decisión más favorable para su protección.

En el marco de los protocolos de atención, la UApA garantiza un enfoque diferencial que reconoce las necesidades particulares de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, brindando información clara, accesible y adecuada a su nivel de comprensión, así como un trato empático, protector y libre de cualquier forma de discriminación o vulneración.

Atender adecuadamente a esta población no solo constituye una obligación legal, sino también un compromiso ético e institucional que contribuye a la garantía de sus derechos y al fortalecimiento de la confianza en la gestión pública.

7.6. En caso de atención presencial

Atención prioritaria en el turno: Tienen preferencia en el orden de atención sobre otros ciudadanos.

Seguir el guión y procedimiento de la Unidad: Es importante seguir el guion y procedimiento definido por la Unidad para atender a este grupo de personas.

Escuchar atentamente y trato reservado: Escuchar con atención y dar un trato especial a sus solicitudes o quejas.

Evitar expresar dudas o incredulidad: En lugar de dudar o mostrar desconfianza en lo que un niño o adolescente dice, es mejor hacer preguntas para entender.

Llamarlos por su nombre: Usar sus nombres al dirigirse a ellos y no apodos como "chiquito" o "mijito", entre otros.

Lenguaje claro y adecuado a su edad: Es necesario hablarles en un lenguaje claro que se adapte a su edad.

7.6.1. Personas en situación de vulnerabilidad y con enfoque diferencial

En este grupo se identifican: personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema, grupos que pertenecen a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales pueblos gitanos y personas LGBTQI.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

7.7. Personas que pertenecen a las comunidades indígenas

El servidor público de la Unidad, siguiendo el respeto y las directrices proporcionadas en este documento, debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español. En caso contrario, grabar la solicitud del ciudadano en su lengua nativa y solicitar asistencia especializada para la traducción. Determinar si la persona está acompañada por alguien que hable español y pueda traducir su solicitud
- Si ninguna de estas opciones es viable, se debe solicitar a la persona que utilice gestos o señas para explicar su solicitud. Aunque puede ser un proceso que lleve tiempo, requerirá paciencia y una actitud de servicio. Este mismo enfoque debe aplicarse al solicitar documentos.

7.8. Personas con discapacidad

Es fundamental que los(las) funcionarios(as) de la UApeA tengan en cuenta estas recomendaciones al interactuar con la ciudadanía que tienen discapacidades y/o al recibir sus solicitudes de información:

- Familiarizarse con los diferentes tipos de discapacidad.
- Tratar a las personas adultas con discapacidad con respeto, evitando hablarles en tono infantil o hacer gestos condescendientes.
- Mirar al ciudadano de manera natural y evitar cualquier acción que pueda hacerlo sentir incómodo, como risas inapropiadas, miradas insinuantes o comentarios irrespetuosos.
- Antes de brindar ayuda, preguntar: "¿Desea asistencia? ¿Cómo puedo colaborarle?"
- Cuando la persona esté acompañada, permitir que sea ella quien decida si desea realizar la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Tener precaución con el lenguaje utilizado. Algunas palabras pueden resultar ofensivas, y las personas con discapacidad podrían sentir que se menosprecian sus capacidades y dignidad.
- Evitar términos diminutivos para describir la discapacidad, como "cieguito(a)", "sordito(a)", "cojito(a)", etcétera.
- No usar términos despectivos como "minusválido", "inválido", "discapacitado", "lisiado", "sordomudo", "tatareto", "tuerto", "anormal", "invidente", "mongólico", "retardado", "retrasado mental", ni frases como "condenado a una silla de ruedas", "limitado a una silla de ruedas", "sufre esquizofrenia", "defecto de nacimiento", "padece sordera", "afectado por polio", "víctima de...", y cualquier otro término o frase que atente contra la imagen y capacidades de las personas con discapacidad. El término correcto es "personas con discapacidad".

La UApeA se compromete a atender a las personas con discapacidad y ha implementado medidas para hacer accesibles tanto sus espacios como sus canales de comunicación, con el objetivo de eliminar obstáculos en la

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

interacción con los grupos que tienen discapacidades. A continuación, presentamos las acciones tomadas para mejorar la atención a este grupo:

7.9. Accesibilidad en el espacio

- Se permite la entrada de perros guías, sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad.
- Los accesos al Edificio 7/24, ubicado en la Calle 24 No. 7 – 43, Piso 15, están diseñados para que todos los usuarios puedan ingresar cómodamente. Las medidas incluyen:
- Rampas y puertas amplias para permitir la entrada de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad.
- Ascensores espaciosos para facilitar el acceso y salida de personas que usan sillas de ruedas u otros medios de apoyo en su movilidad.
- Baños adaptados para personas con discapacidad.
- En el piso 15, donde se encuentra el punto de atención presencial, se ha dispuesto de un amplio espacio para garantizar la entrada y desplazamiento de personas con discapacidad que utilicen sillas de ruedas u otros apoyos.
- La puerta de entrada tiene el tamaño y el espacio adecuados para que las personas con discapacidad puedan acceder sin dificultad.

7.10. Personas LGBTQ+

- Mantener un trato respetuoso en todo momento, evitando chistes o comentarios que puedan resultar ofensivos para las personas LGBTQ+.
- Adoptar una actitud que genere confianza en las personas LGBTQ+, para que se sientan valoradas, respetadas y atendidas de manera eficaz.
- Tener en cuenta que las personas LGBTQ+ son quienes deciden si quieren revelar su identidad de género.
- Preguntar a la persona cómo prefiere que la llamen, respetando su autoidentificación y su elección de nombre.

8. Protocolo de atención telefónica

Este canal de comunicación facilita la interacción en directo entre el servidor público y el ciudadano, utilizando las redes de telefonía fija o móvil. Forman parte de este canal los teléfonos fijos de la entidad y los sistemas de conmutación. A través de la atención telefónica, es fundamental ofrecer un servicio rápido, con información precisa, eficaz y amigable. Tener en cuenta que su actitud también se refleja en cómo nos perciben a través del teléfono.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

8.1. Recomendaciones generales

- Asegúrese de mantener el micrófono a unos 3 centímetros de tu boca. Eliminar cualquier objeto de la boca que pueda dificultar su habla, como bolígrafos, dulces o chicles.
- Cuando responda una llamada, procurar ser amable y respetuoso. Recuerde que su actitud se percibe también a través del teléfono.
- Adopte una postura relajada y natural. Su voz refleja su comportamiento. Si no utiliza una diadema, sostener el auricular con la mano opuesta a la que usa para escribir, así tendrá la mano libre para tomar notas o acceder a la computadora y buscar información para el ciudadano.
- Familiarizarse con todas las funciones del teléfono.
- Asegúrese de tener información actualizada sobre los servicios de la Unidad, las áreas responsables y los contactos.
- Evite hablar con otras personas mientras atiende una llamada de ciudadanos o usuarios que buscan información.
- Recuerde que a través de la voz puede obtener información valiosa incluso sin contacto visual.
- Siga los guiones preestablecidos al responder.
- Escuche con atención y tome nota de los puntos importantes.
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, sin interrumpir, siguiendo el guion previsto.
- Tenga a mano una lista de las extensiones a las que podría transferir llamadas.
- Su tono de voz es importante; a través de la línea telefónica, proyecte una imagen y refuerce el mensaje.
- Asegúrese de pronunciar claramente las palabras, sin dejar ninguna letra sin articular. Respire pausadamente para que sus palabras se entiendan bien.
- Ajuste ligeramente la velocidad de habla al teléfono, haciéndola un poco más pausada que en persona.
- Tono de voz: Cuando se habla por teléfono, la manera en que se dicen las palabras va creando una imagen al ciudadano permitiendo así el fortaleciendo del mensaje que se quiere dar.
- Vocalización: Es importante articular cada palabra con claridad y sin omitir ninguna letra. Respirar de manera tranquila para hablar con claridad.
- Velocidad: Hablar despacio por teléfono ayuda a una mejor comprensión, siendo un poco más pausado que en persona.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

8.2. En el contacto inicial

Es esencial saludar primero, por ejemplo, con "Buenos días" o "Buenas tardes". Luego, menciona el nombre de la unidad y del servidor(a) público(a), ofreciendo ayuda con frases como: "¿En qué puedo ayudarle?"

8.3. En el desarrollo del servicio

- Escuche atentamente lo que el ciudadano necesita, incluso si la solicitud no es de su área de competencia.
- Si puede resolver la solicitud, brinde la información completa y asegúrese de que el ciudadano le comprenda y quede satisfecho.
- Si la solicitud no es de su competencia, explíquelo amablemente que transferirá la llamada al área correspondiente o proporcione el número de teléfono en donde pueda obtener la información.
- Si debe transferir la llamada a otra área, pida al usuario que espere unos momentos en línea mientras hace la conexión con la persona adecuada. Marca la extensión, espera a que respondan y avisa que transferirá la llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) relacionada con (resumen del asunto), y luego realiza la transferencia.
- Nunca transfiera una llamada sin asegurarse de que alguien atenderá. Es frustrante para el usuario ser transferido a una extensión sin respuesta.
- Si marca la extensión y no obtiene respuesta, vuelva a llamar al ciudadano, tome sus datos como nombre, número de teléfono y correo electrónico, y explíquelo que se comunicará con el responsable del tema para devolverle la llamada o ponerse en contacto a través de la información proporcionada.

8.4. En la finalización del servicio

- Si ha tomado un mensaje para otro servidor público, asegúrese de informarle y confirmar si el ciudadano recibió la devolución de llamada con la información necesaria.
- Asegúrese de que el ciudadano haya entendido la información proporcionada y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda ayudar.
- Proporcione una actualización al ciudadano sobre las próximas acciones, si alguna tarea aún está pendiente.
- Despidase con amabilidad, utilizando su nombre.
- Permítale al ciudadano colgar primero.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

9. Protocolo de atención virtual

Este canal agrupa todos los métodos de atención a la ciudadanía que se brindan a través de tecnologías de información y comunicación, como la atención electrónica de PQRSDF (formulario) y el correo electrónico.

9.1. Recomendación general

- Cuide el uso de su cuenta de correo electrónico, no comparta su acceso con terceros.
- Utilice el correo institucional solo para asuntos relacionados con el trabajo y evite enviar cadenas o mensajes que puedan perjudicar a la Unidad.
- Siga el protocolo establecido por la Unidad para usar plantillas y firmas en los correos.
- Imprima los correos solo si es absolutamente necesario, como en casos donde se requiera una copia en papel.
- Responda solo a los mensajes que llegan a la cuenta institucional y no a correos personales. Si la ciudadanía envía solicitudes a los correos personales o institucionales de los servidores públicos de la Unidad, reenvíelas a atencion@uapa-pae.gov.co para atenderlas según los lineamientos institucionales para las PQRSDF y que queden registradas en el sistema.
- Evalúe si la solicitud es de competencia de la Unidad; si no lo es, traslade la solicitud y notifique al ciudadano.

9.2. En el desarrollo del servicio

- En el campo "Asunto", defina claramente el tema del mensaje.
- En el campo "Para", coloque al destinatario principal.
- Use "CC" (con copia) para informar a quienes deben saber sobre el mensaje.
- Cuando responda, verifique si todos los destinatarios de la copia necesitan la respuesta.
- Inicie el correo con frases como "Según su solicitud de fecha..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..." para contextualizar.
- Escriba de manera impersonal.
- Sea conciso y divida en párrafos si el mensaje es largo.
- Evite líneas de más de 80 caracteres, y no use mayúsculas sostenidas, negritas ni signos de exclamación sin necesidad.
- Responda todas las preguntas del ciudadano de manera clara y precisa.
- Adjunte documentos considerando la compatibilidad y tamaño para que los destinatarios puedan abrirlos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

9.3. En la finalización del servicio

- Asegúrese de que su firma incluya sus datos para que el ciudadano pueda contactarle si es necesario, como cargo, teléfono, correo y página web institucional.
- Revise el mensaje antes de enviarlo para evitar errores que afecten la imagen de la Unidad.
- Siga los procedimientos de aprobación si es necesario.

10. Lenguaje claro en comunicaciones escritas

La UApA adopta el lenguaje claro como un principio fundamental para garantizar el acceso efectivo a la información pública, en concordancia con los lineamientos de la “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia” del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la “Circular 100-010 Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El uso del lenguaje claro permite que la ciudadanía comprenda fácilmente la información, ejerza sus derechos y tome decisiones informadas, contribuyendo a una gestión pública más transparente, cercana y participativa. Asimismo, reduce errores, evita reprocesos y mejora la eficiencia en la atención.

De acuerdo con la guía de lenguaje claro para servidores públicos, este enfoque busca que la información del Estado sea clara, comprensible y accesible para todas las personas, eliminando barreras de comunicación y fortaleciendo la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas.

En cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 100-010 de 2021, la UApA promueve el uso de un lenguaje sencillo, directo y orientado a la ciudadanía en todas sus comunicaciones, priorizando la claridad sobre la complejidad técnica o jurídica.

¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

Para garantizar una comunicación efectiva, los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la UApA deben aplicar los siguientes lineamientos:

- **Pensar en la ciudadanía:** Elaborar los mensajes desde la perspectiva del usuario, considerando sus necesidades, contexto y nivel de comprensión.
- **Usar palabras sencillas y cotidianas:** Evitar tecnicismos, siglas o términos jurídicos complejos; cuando sean necesarios, deben explicarse.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

- **Estructurar la información:** Organizar los contenidos de manera lógica, con títulos, subtítulos y listas que faciliten su lectura.
- **Ser claros y directos:** Expresar una idea principal por párrafo, utilizando frases cortas y en voz activa.
- Indicar acciones concretas: Señalar claramente qué debe hacer el ciudadano, qué requisitos debe cumplir y en qué plazos.
- **Evitar ambigüedades:** Garantizar que el mensaje tenga una única interpretación posible.
- **Revisar y simplificar:** Antes de comunicar, verificar que el contenido sea comprensible, eliminando información innecesaria o redundante.
- **Usar ejemplos cuando sea necesario:** Facilitar la comprensión de información compleja mediante casos o situaciones prácticas.
- **Incluir información útil:** Proporcionar canales de contacto, rutas de atención o pasos a seguir.
- **Aplicar criterios de accesibilidad:** Adaptar el lenguaje para poblaciones con enfoque diferencial, garantizando inclusión y comprensión.

Pasos para escribir en lenguaje claro

Para garantizar una comunicación efectiva y comprensible, es necesario cumplir con los siguientes pasos para la elaboración de documentos en lenguaje claro

Paso 1. Organizar las ideas:

Antes de iniciar la redacción, es fundamental estructurar el contenido del documento, definiendo su propósito y las necesidades de la audiencia. Esto permite enfocar el mensaje y priorizar la información relevante.

Paso 2. Escribir el documento:

Durante la redacción, se deben utilizar palabras sencillas, oraciones claras y mensajes directos, evitando tecnicismos innecesarios. Es importante cuidar la coherencia, la precisión y la claridad en cada idea.

Paso 3. Revisar el documento:

Una vez elaborado, el documento debe revisarse cuidadosamente para identificar errores gramaticales, ortográficos y de redacción, así como para mejorar su organización y presentación. Se recomienda que un tercero realice una revisión adicional, con el fin de evaluar el contenido desde la perspectiva del lector.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

Paso 4. Validar el documento:

La validación permite verificar si el mensaje cumple su propósito. Esto se logra mediante la retroalimentación de la audiencia objetivo, evaluando si el documento permite:

- Encontrar fácilmente la información.
- Entender claramente el contenido.
- Usar la información de manera ágil y efectiva.

La validación puede realizarse a través de entrevistas, grupos focales o cuestionarios con preguntas abiertas, que permitan identificar oportunidades de mejora en la comunicación.

La implementación del lenguaje claro en la UAPE fortalece la transparencia, promueve la participación ciudadana y garantiza el derecho de la ciudadanía a entender la información pública, en el marco de un Estado abierto y orientado al servicio.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O JUSTIFICACIÓN	FECHA DE CAMBIO												
0	Se migra el documento a partir del nuevo mapa de procesos aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 14 de abril de 2025. Para efectos de trazabilidad, los responsables de la versión migrada de fecha 03/01/2024 fueron los siguientes: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ELABORÓ</th><th>REVISÓ</th><th>APROBÓ</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manuel Fernando Isaza González</td><td>Ana Yaneth Jiménez Pinzón Jorge Andrés Rodríguez Parra</td><td>Jorge Andrés Rodríguez Parra</td></tr> <tr> <td>Cargo: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa.</td><td>Cargo: Asesora Jurídica Encargada de las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa y Asesor de Planeación.</td><td>Cargo: Asesor de Planeación</td></tr> <tr> <td>Fecha: 26/12/2023</td><td>Fecha: 28/12/2023</td><td>Fecha: 03/01/2024</td></tr> </tbody> </table> Este documento en el marco del anterior mapa de procesos se encontraba codificado como REC-PT-01	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	Manuel Fernando Isaza González	Ana Yaneth Jiménez Pinzón Jorge Andrés Rodríguez Parra	Jorge Andrés Rodríguez Parra	Cargo: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa.	Cargo: Asesora Jurídica Encargada de las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa y Asesor de Planeación.	Cargo: Asesor de Planeación	Fecha: 26/12/2023	Fecha: 28/12/2023	Fecha: 03/01/2024	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ												
Manuel Fernando Isaza González	Ana Yaneth Jiménez Pinzón Jorge Andrés Rodríguez Parra	Jorge Andrés Rodríguez Parra												
Cargo: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa.	Cargo: Asesora Jurídica Encargada de las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa y Asesor de Planeación.	Cargo: Asesor de Planeación												
Fecha: 26/12/2023	Fecha: 28/12/2023	Fecha: 03/01/2024												

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 1
	PROCESO: Relación Estado ciudadano	CÓDIGO: REC - PT - 01
PROTOCOLO: Atención a la ciudadanía		VIGENTE DESDE: 27/05/2026

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O JUSTIFICACIÓN	FECHA DE CAMBIO
1	- Se modificó el nombre del documento a atención a la ciudadanía - Se modificó el enfoque de ciudadano a ciudadanía a todo el documento. - Se modificó la estructura del documento, priorizando la información de interés a la ciudadanía y se incluyó los deberes de la UApA teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011. - La introducción se cambió, incluyendo la presentación del protocolo de atención a la ciudadanía y el enfoque de relacionamiento con la ciudadanía. - Respecto a las PQRS se incluyó las felicitaciones quedando PQRSDF, teniendo en cuenta los lineamientos de la política de servicio al ciudadano. - En los atributos del buen servicio se incluyeron conceptos relevantes como: empático, proactivo, innovador e íntegro. - Se incluye en el numeral 6.1. Actitud la información relacionada con las conductas y comportamientos esperados de los servidores públicos, contratistas y colaboradores en la atención a la ciudadanía. - Se amplió información en el apartado de atención prioritaria a grupos especiales, específicamente en “Atención a niños, niñas, jóvenes y adolescentes”, teniendo en cuenta la Ley 1098 de 2006. - Al concepto LGBTI se incluyó el Q+ quedando, LGBTIQ+. - Se elimina el componente de “¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?” teniendo en cuenta que, la información estaba basada en la guía de lenguaje ciudadano desarrollada por el DAFP y se actualiza la información incluyendo “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia” del DNP y la “Circular 100-010 Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro” del DAFP.	27/05/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Karina Paola Tapia Pérez	Rolando Palacios González Vivian Lorena Galindo Piracoca	John Alexander Hernández Mejía
Cargo: Contratista – Planeación	Cargo: Profesional universitario Subdirección de Gestión Corporativa/ Profesional universitario planeación	Cargo: Asesor de Planeación
Fecha: 25/05/2026	Fecha: 25/05/2026	Fecha: 27/05/2026