Tabla de Contenido

1. ¿Para qué debo aplicar el protocolo? 2
2. ¿Cuál es la aplicación del protocolo? 2
3. ¿Quién garantiza la ejecución del protocolo? 2
4. ¿Qué conceptos claves debo tener claros en el protocolo? 2
5. ¿Qué políticas debo conocer? 2
6. ¿Qué normatividad afecta el protocolo? 2
7. ¿Qué documentos se utilizan en la ejecución del protocolo? 3
8. ¿Cómo ejecuto el Protocolo? 3
    1. Introducción 3
    2. Enfoque de servicio a la ciudadanía 4
        I. Lenguaje claro 4
        II. Valores corporativos 5
    3. Protocolo atención requerimientos de la ciudadanía 5
        I. Atención telefónica 5
        II. Recepción de peticiones verbales 7
        III. Peticiones en lenguas nativas 8
        IV. Traslado de peticiones a otra entidad por falta de competencia de SAE 9
        V. Peticiones anónimas y/o sin datos de envío 10
9. ¿Cuál es la historia del protocolo? 11
10. ¿Quién elaboró y aprobó el protocolo? 11

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

1. ¿Para qué debo aplicar el protocolo?

Establecer pautas para la adecuada recepción y atención a los requerimientos presentados por los diferentes grupos de valor, de conformidad con la normatividad desarrollada para PQRSD y derechos de petición.

2. ¿Cuál es la aplicación del protocolo?

Aplica para todos los funcionarios de la Sociedad de Activos Especiales

3. ¿Quién garantiza la ejecución del protocolo?

Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano

4. ¿Qué conceptos claves debo tener claros en el protocolo?

- **Lenguaje Claro:** Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

5. ¿Qué políticas debo conocer?

La Sociedad de Activos Especiales debe estar alineada con la Estrategia de Lenguaje Claro la cual busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

6. ¿Qué normatividad afecta el protocolo?

Tipo de documento	N°	Año de expedición	Titulo	Entidad de origen
Ley	1755	2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Congreso de Colombia
Ley	1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Congreso de Colombia
Ley	902	2005	"… Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables..."	Congreso de Colombia

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

Decreto	1166	2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	Presidencia de la República

7. ¿Qué documentos se utilizan en la ejecución del protocolo?

Tipo de documento	Código	Titulo
N/A		

8. ¿Cómo ejecuto el Protocolo?

1. Introducción

El presente documento busca establecer pautas para la adecuada recepción y atención a los requerimientos presentados por los diferentes grupos de valor, de conformidad con la normatividad desarrollada para PQRSD y derechos de petición, mecanismos que se han consolidado como derechos fundamentales pues concretan la comunicación entre SAE SAS y la ciudadanía. El alcance y ejercicio efectivo de esta facultad constitucional es un reflejo de la eficiencia del estado social de derecho, razón por la cual el gobierno, el órgano legislativo y la Corte Constitucional le han prestado especial atención y han desarrollado leyes, decretos y jurisprudencia para garantizar su aplicación y progresivamente, ampliar sus garantías en el marco del ordenamiento jurídico colombiano.

Como consecuencia de lo anterior, el Congreso de la República ha regulado los requisitos para acceder al derecho de petición en la Ley 1755 de 2015. El Gobierno Nacional, por su parte, acogió los lineamientos de la Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2011 y expidió el decreto 1166 de 2016 con el objetivo de regular los elementos estructurales de las peticiones verbales y telefónicas interpuestas por la ciudadanía.

Con el propósito de garantizar a la ciudadanía la confianza y la certeza en el servicio, la Sociedad de Activos Especiales establece este protocolo interno, integrando a su gestión el desarrollo normativo en materia de PQRSD y derechos de petición. La Entidad sigue comprometida con alcanzar la excelencia en la prestación del servicio, consolidando un diálogo eficiente con el público, respetando sus derechos y atendiendo a sus requerimientos.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

2. Enfoque de servicio a la ciudadanía

I. Lenguaje claro

A continuación, encontrará algunas pautas que debe tener en cuenta al momento de comunicarse con un ciudadano ya sea de manera escrita o verbal:

1. Póngase en los zapatos del ciudadano.
2. Haga una síntesis de las ideas que quiere trasmitir.
3. Estructure el texto por pasos y organizadamente.
4. Utilice frases cortas para transmitir el mensaje.
5. Haga uso de un lenguaje cercano y evite tecnicismos.
6. Evite el uso de un lenguaje solemne.
7. No abuse de las siglas.
8. Sea preciso y evite repetir varias veces la misma idea.
9. Revise los documentos elaborados y aplique estas precisiones.

Fuente: Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

consulte pasos para comunicarse en lenguaje claro
https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

II. Valores corporativos

Probidad: Desarrollamos nuestro trabajo con honradez, honestidad, integridad y rectitud de comportamiento.

Compromiso: Ejecutamos nuestras actividades diarias con orgullo de pertenencia, entrega y dedicación para la consecución de los objetivos de nuestra Empresa.

Confiabilidad: Nuestras acciones transmiten un actuar ético en todas las situaciones, generando tranquilidad y satisfacción hacia nuestros usuarios y clientes.

Respeto: Aceptamos a todas las personas con sus características y creencias tratando dignamente a todos con los que interactuamos.

Responsabilidad: Cumplimos todos nuestros deberes y obligaciones, como trabajadores de SAE S.A.S y como ciudadanos, con eficiencia y calidad.

Diligencia: Desarrollamos nuestro "quehacer" con el mayor esmero y cuidado, buscando siempre la prontitud en nuestro ejercicio.

Justicia: Nuestro obrar tiene como guía la verdad, siempre buscando el bienestar y la armonía de la sociedad.

3. Protocolo atención requerimientos de la ciudadanía

I. Atención telefónica

La primera imagen percibida por los ciudadanos al momento de establecer contacto con la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. es determinante en la percepción sobre la prestación del servicio y su consiguiente satisfacción. Por lo tanto, en este protocolo de atención se establecen mecanismos que le permiten a usted, como servidor, prestar los servicios de la manera óptima para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y lograr que la gestión de SAE sea confiable, transparente y eficiente.

Recomendaciones para la adecuada atención telefónica:

1. Conozca todas las funciones del teléfono a su cargo.
2. Atienda la llamada de manera amable y respetuosa.
3. Mantenga el micrófono frente de la boca con un tono de voz adecuado.
4. Proyecte un comportamiento amigable mediante la atención.
5. Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

6. Cierre la comunicación con un compromiso o con un acuerdo.

La atención que brinde al ciudadano debe cumplir con las siguientes características

1. **Atención rápida:** Responda la llamada con rapidez.
2. **Saludo:** El ciudadano espera un saludo respetuoso y agradable.
3. **Confianza:** El ciudadano espera ser escuchado y encontrar lo que busca o que alguien resuelva sus preguntas. Atiéndalo amablemente, resuelva sus inquietudes y genere confianza.
4. **Empatía**: Su trato con el ciudadano no debe ser frío y distante, sino por el contrario, responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
5. **Buen tono y claridad:** Utilice un tono de voz claro, pausado y de intensidad media. Si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escucharlo adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
6. **La velocidad:** La rapidez con que hable por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

Protocolo de Atención Telefónica

Saludo: "Sociedad de Activos Especiales buenos días, /tardes, habla con… (nombre y apellido) …en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Atención al requerimiento: escuche atentamente y comprenda la necesidad de la solicitud o petición.

Validar la identidad de la persona: realice preguntas básicas como: "¿por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?"

Si debe poner la llamada en espera: explique al ciudadano por qué debe hacerlo e indique el tiempo aproximado. Al retomar la llamada, ofrezca un agradecimiento por la espera.

Solución al requerimiento: brinde la información necesaria y posible, trate de resolver la solicitud del ciudadano de manera inmediata. Si esto no es posible, reciba la solicitud vía telefónica mediante la radicación de un derecho de petición verbal.

Despedida: "Sr(a) (Nombre del ciudadano) le puedo colaborar en algo más?... gracias por haberse comunicado con la Sociedad de Activos Especiales buen día-tarde, recuerde que habló con (nombre completo del servidor que atendió la llamada)".

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

II. Recepción de peticiones verbales

En caso de que un ciudadano desee elevar una petición verbal, realice el siguiente procedimiento[1]:

1. Permita que el ciudadano narre los hechos y le informe el objetivo de su solicitud.
2. Redacte un documento con base en la información aportada por el ciudadano.
3. El derecho de petición deberá contener como mínimo la siguiente información:
    a. Número de radicado asignado a la petición y encabezado que indique que se trata de una petición verbal.
    b. Fecha y hora de recibido.
    c. Los nombres y apellidos completos del solicitante.
    d. Los nombres y apellidos completos del representante legal y/o apoderado que acompañe al peticionario, si es el caso
    e. El número de documento de identidad del peticionario y del representante legal o el apoderado que lo acompañe, si es el caso.
    f. La dirección física y/o electrónica de notificación.
    g. El objeto de la petición.
    h. Los argumentos que sustentan la petición. En caso de que el ciudadano no tenga argumentos para fundamentar su petición, esta igual deberá radicarse.
    i. Un listado con los documentos que se anexan a la petición.
    j. Datos del funcionario encargado de recibir y radicar la petición.
4. Radique la petición en el aplicativo de gestión documental.
5. Entregue copia física del derecho de petición al ciudadano o envíe una copia a su correo electrónico, según este prefiera.

[1] Desarrollado de conformidad con lo preceptuado en el artículo 2.2.3.12.3 presentación y radicación de peticiones verbales del decreto 1166 de 2016

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

6. Una vez se realice traslado al área competente de la entidad, el colaborador encargado de dar respuesta al derecho de petición deberá hacerlo con la antelación suficiente, según el procedimiento interno P-CA2-034: Atencion a requerimientos. La respuesta debe ser enviada al peticionario antes del vencimiento del término establecido por la ley 1755 de 2015 o la norma que la reemplace.

7. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a reserva y protección por el derecho fundamental de Habeas Data (ley 1581 de 2012)

III. Peticiones en lenguas nativas

Cuando identifique que un ciudadano que requiere atención se comunica en un dialecto o lengua oficial colombiana[2] diferente al castellano proceda a[3]:

1. Hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición

2. Solicite al ciudadano que exprese su petición en su lengua nativa grabándola en audio-video.

3. Solicite los documentos soporte de la petición (en caso de existir).

4. Recolecte la mayor cantidad de información para identificar la región del país de la cual proviene el ciudadano y así establecer:

   - ✓ Grupo étnico al que pertenece.
   - ✓ Idioma que utiliza
   - ✓ Datos para notificación.

5. Remita la grabación a la oficina de Atencion al Ciudadano.

6. Al recibir la petición en la Oficina de Atencion al Ciudadano proceda a:

   6.1. Radique la petición en el aplicativo de gestión documental.

   6.2. Informe al servidor que recepcionó la petición, el número de radicado.

   6.3. Inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura para obtener apoyo técnico en la traducción.

   6.4. Remita la petición al interprete designado y haga seguimiento oportuno para el cumplimiento del término.

   6.5. Reciba la petición traducida a lenguaje castellano.

[2] Artículo 10 de la Constitución Política de Colombia
[3] Desarrollado de conformidad con lo preceptuado en el artículo 2.2.3.12.9. peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia del decreto 1166 de 2016

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

6.6. Remita la petición al área competente.

7. El funcionario designado en el área competente debe:

7.1. Dar respuesta conforme a lo establecido en el P-CA2-033 Procedimiento Atención a requerimientos en idioma castellano.

7.2. Remita la respuesta en idioma castellano a la Oficina de Atención al Ciudadano.

8. Con la respuesta recibida en idioma castellano, la Oficina de Atención al Ciudadano realizará el siguiente proceso:

8.1. Remita la respuesta al traductor designado por el Ministerio de Cultura, para que lo traduzca en la lengua nativa del peticionario.

8.2. Reciba la respuesta en lengua nativa por parte del traductor designado.

8.3. Remita la respuesta al lugar de notificación indicado por el peticionario.

IV. Traslado de peticiones a otra entidad por falta de competencia de SAE

En los casos en que reciba un derecho de petición o PQRSD y la información o el trámite solicitado no sea del ámbito de competencia de SAE, deberá dirigirse a la Entidad[4] que corresponda, de la siguiente manera:

1. En caso de que el derecho de petición o PQRSD se interponga de manera verbal, informe de inmediato al peticionario la falta de competencia de SAE frente al objeto de su petición.

a. En caso de que el ciudadano insista en radicar su requerimiento, reciba la petición y explique claramente que los términos empezarán a correr únicamente a partir del día hábil siguiente a que la entidad competente para dar respuesta reciba la petición trasladada.

b. Explique detalladamente al ciudadano que SAE no será competente para dar respuesta y que, por este motivo, los términos, tutelas o acciones legales que se deriven de la petición deben ser dirigidos a la Entidad responsable de dar respuesta y a la cual se le hace traslado por competencia.

2. En caso de que el derecho de petición se reciba por escrito, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción realice un oficio de traslado a la entidad competente, documento que también debe ser enviado con copia al peticionario.

3. El oficio de traslado debe contener:

[4] Desarrollado de conformidad con lo preceptuado en el artículo 21 (funcionario sin competencia) de la ley 1755 de 2015.

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS

a. La fecha de traslado del requerimiento.
b. Los argumentos que fundamentan la remisión por competencia.
c. La información de contacto de la entidad encargada de resolver.

4. Tenga en cuenta que la copia del documento que envíe al ciudadano debe contener una anotación en la que se aclare que los términos de respuesta para la petición empezarán a correr a partir del día siguiente de que la entidad competente lo reciba a satisfacción. Esta comunicación es fundamental pues interrumpe y deja sin efectos todo término frente al derecho de petición trasladado por SAE a la entidad competente.

V. Peticiones anónimas y/o sin datos de envío

En caso de recibir un derecho de petición o PQRSD anónimo por cualquier canal de atención dispuestos en la SAE para atención a la ciudadanía debe proceder de la siguiente manera:

1. Radique la petición por el flujo de PQRS diseñado en el aplicativo de gestión documental.

2. Traslade la peticion a la Oficina de Atención al Ciudadano.

3. Si la petición corresponde a una a queja o denuncia, la Entidad dará aplicación a los lineamientos contenidos en el artículo 81 de la Ley 902 de 2005, que establece: *"… Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables..."*

4. El personal asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano realiza la asignación bajo los parámetros establecidos en el P-CA2-033.Procedimiento de Atención a Requerimientos.

5. Envié la respuesta al derecho de petición o PQRSD anónimo a la dirección o correo electrónico aportada por el ciudadano.

6. Los derechos de petición o PQRSD anónimos o que no tienen datos para la notificación de envío, se deben remitir por el funcionario encargado de dar respuesta, al correo atencionalciudadano@saesas.gov.co en archivo PDF, debidamente firmado por el Directivo del área y con el número de radicado de salida.

7. La Oficina de Comunicaciones y Atencion al Ciudadano publicará en la página web los siguientes datos para consulta de la ciudadanía: número y fecha de radicado de entrada, número y fecha radicado de salida.

9. ¿Cuál es la historia del protocolo?

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	20/05/2019		Versión inicial de la actualización del SIG

10. ¿Quién elaboró y aprobó el protocolo?

Elaboró:	**Técnica:** Ana Nelsy Franco	Profesional III	Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano
	Alejandro Blanco	Profesional II	
	Diana Carolina Arias Fajardo	Técnico I	
	Metodológica: Paola Andrea López Jaramillo	Profesional III	Oficina de Planeación
Aprobó:	Luz Amparo Guerra	Jefe	Oficina de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano

Las copias impresas de este documento no son controladas. Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS