# *Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía*
# *Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras*
# *"José Benito Vives de Andréis" – INVEMAR*

Buzo con cardumen de peces en el SFF Malpelo Foto: Andrés Acosta Investigador INVEMAR

Colombia 50% Mar

INVEMAR

Instituto de Investigaciónes Marinas y Costeras "José Benito Vives de Andréis"
Vinculado al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

## CONTENIDO

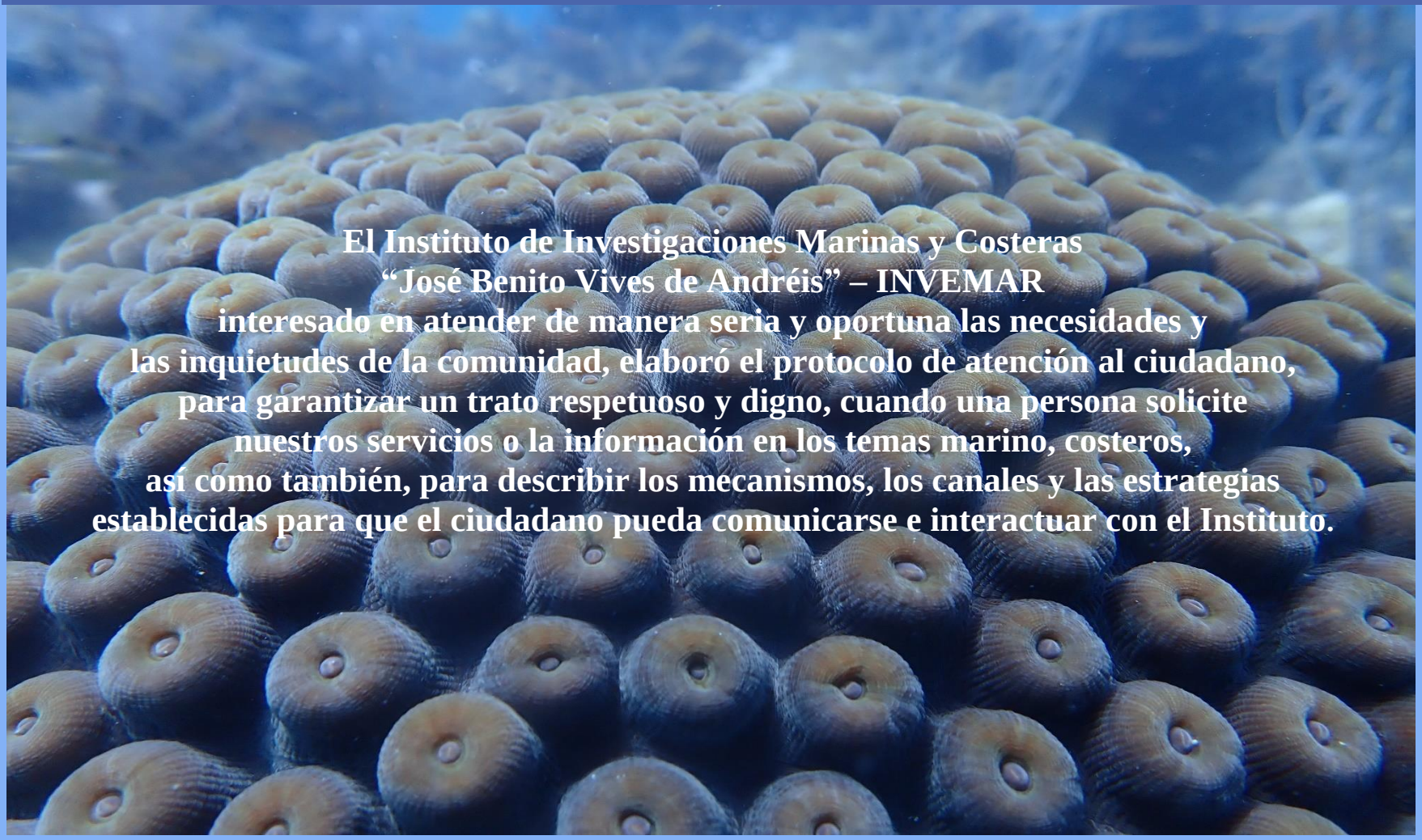
**Contenido** ..... 1
**Introducción** ..... 3
**2.1. LocALIZACIÓN DE NUESTRAS SEDES** ..... 5
**2.2. El arte de servir al ciudadano** ..... 6
**2.3. CLAVES DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** ..... 6
**2.4. El trabajador del INVEMAR debe lograr** ..... 7
**2.5. Ciclo del servicio al ciudadano** ..... 7
**2.5.1. Momentos de verdad con el ciudadano** ..... 7
**2.5.2. Momentos valiosos** ..... 8
**2.5.3. Un mal momento en el servicio y atención** ..... 8
**2.6. Atributos del buen servicio** ..... 9
**2.7. Actitud** ..... 11
**2.7.1. Atención a personas alteradas** ..... 13
**2.7.2. Respecto al lenguaje verbal y/o escrito, el trabajador del INVEMAR debe ser:** ..... 14
**2.8. Lenguaje Claro** ..... 15
**2.8.1. ORGANIZAR LAS IDEAS** ..... 16
**2.8.2 ESCRIBIR EL DOCUMENTO** ..... 20
**2.8.3. REVISAR EL DOCUMENTO** ..... 23
**2.8.4. VALIDAR EL DOCUMENTO** ..... 24
**2.9. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** ..... 26
**2.9.1. Canales y Medios al servicio del INVEMAR que garantizan la efectividad de la atención a los ciudadanos** ..... 26
**3.1. Atención Preferencial** ..... 30
**Atención prioritaria de peticiones** ..... 30
**Mujeres en estado de embarazo y adultos mayores** ..... 31
**Niños, niñas y adolescentes** ..... 31
**Atención a personas en situación de vulnerabilidad** ..... 32
**Atención a periodistas** ..... 32
**Personas en condición de discapacidad** ..... 32
**Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** ..... 33
**Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias** ..... 33



*Copia no controlada*

**Atención a personas con sordoceguera** ..... **34**
**Atención a personas con discapacidad física o motora** ..... **35**
**Atención a personas con discapacidad cognitiva** ..... **35**
**Atención a personas con discapacidad mental** ..... **36**
**Atención a personas de talla baja** ..... **36**
**Grupos étnicos minoritarios** ..... **37**
**3.2. Expresiones correctas para referirse a las personas con discapacidad** ..... **38**
**3.3. Atención por parte de los guardias de seguridad** ..... **39**
**5.1. APLICATIVO PQFS en la página web** ..... **42**
**5.2. Redes Sociales** ..... **43**
**5.3. CORREO ELECTRÓNICO** ..... **43**
**5.4. CHAT** ..... **45**
**7.1. DERECHOS DEL CIUDADANO** ..... **48**
**7.2. DEBERES DE LAS PERSONAS** ..... **49**
**7.3. DEBERES DEL INSTITUTO CON RELACIÓN AL CIUDADANO** ..... **50**
**7.4. Deberes para garantizar accesibilidad a los espacios físicos** ..... **51**
**7.5. Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual** ..... **52**
**7.6. Deberes para garantizar accesibilidad al canal telefónico** ..... **52**
**7.7. Deberes para la adecuada atención de emergencias y desastres** ..... **54**
**8. Referencias** ..... **55**
**9. Documentos relacionados** ..... **55**
ANEXOS

## INTRODUCCIÓN



**El Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras "José Benito Vives de Andréis" – INVEMAR interesado en atender de manera seria y oportuna las necesidades y las inquietudes de la comunidad, elaboró el protocolo de atención al ciudadano, para garantizar un trato respetuoso y digno, cuando una persona solicite nuestros servicios o la información en los temas marino, costeros, así como también, para describir los mecanismos, los canales y las estrategias establecidas para que el ciudadano pueda comunicarse e interactuar con el Instituto.**

# 1 Alcance

**El objetivo de este protocolo es dar a conocer a todos los trabajadores y contratistas del Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras "José Benito Vives de Andréis" - INVEMAR cuáles son los procedimientos y lineamientos que deben seguirse en el proceso de atención al ciudadano.**

**Con este documento se procura fortalecer la gestión y el apropiamiento de los canales de atención al ciudadano (Presencial, Chat, PQFS, Telefónico y Redes sociales) con los que cuenta esta entidad.**

**Además, se busca potenciar la comunicación ciudadano-Instituto, para prestar un servicio de alta calidad alineado con las directrices del INVEMAR.**

# 2 Atención al ciudadano

## 2.1. LOCALIZACIÓN DE NUESTRAS SEDES

El ***INVEMAR*** cuenta con tres sedes desde donde se atiende a la ciudadanía.

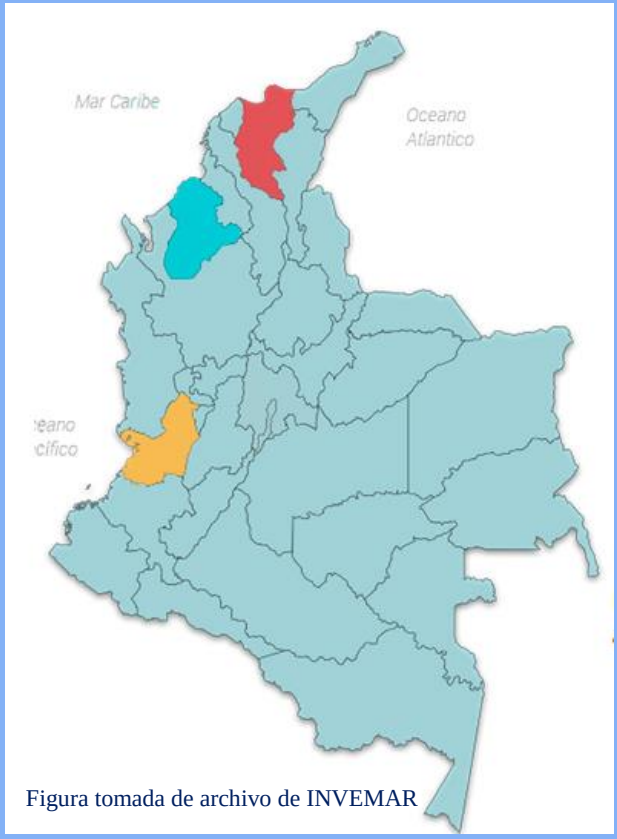


Figura tomada de archivo de INVEMAR

***SEDE PRINCIPAL SANTA MARTA***
Ubicación: Calle 25 No. 2-55, Playa Salguero,
Teléfonos: (+57) (+60)(+5) 4328600 Fax: (+57)(+60)(+5) 432869
Horario de Atención: lunes a viernes; En la mañana de 7:00 a.m.-11:30 a.m. y en la tarde de 1:00 p.m.-5:00 p.m.
**Correo de contacto:** correspondencia@invemar.org.co

***SEDE CISPATÁ*** Estación CVS Vereda
Ubicación: Amaya, San Antero - Córdoba.
Teléfono: (+57) (+60)(+4) 8110804
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 11:30 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
**Correo de contacto:** lorena.cabeza@invemar.org.co

***SEDE PACÍFICO***
Ubicación: Calle 7 # 3 - 11. Edificio Pacific Trade Center. Oficina 903, Buenaventura, Colombia
Teléfonos: (+57) (+60) (+2) 2442646 y (+57) 314 592 6796
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 11:30 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m.
**Correo de contacto:** correspondencia@invemar.org.co

## 2.2. EL ARTE DE SERVIR AL CIUDADANO

En el INVEMAR nuestros colaboradores están comprometidos para brindar una atención al ciudadano que cumpla con las expectativas de quien requiera de nuestra información y de nuestros servicios, manteniendo un trato respetuoso, amable y cuidadoso a cada inquietud, para satisfacer las necesidades y aclararlas. El buen servicio debe garantizar una respuesta oportuna y de calidad de la información. A través de cada uno de los medios y canales por los cuales se tiene contacto con el ciudadano se debe mantener unas pautas y habilidades para la atención las cuales se describen y se detallan a continuación.

## 2.3. CLAVES DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Analizar y atender las necesidades de información remitidas a través de los diferentes mecanismos de interacción con los que cuenta el INVEMAR.
- Responder las inquietudes de manera oportuna, de fondo y completa, en lenguaje claro, sencillo y cercano, para que pueda comprenderse el mensaje.
- Brindar una atención al ciudadano siempre con respeto y actitud positiva.
- Atender al ciudadano con amabilidad y cortesía en todo momento.
- Empatizar con el ciudadano y entenderlo.
- Remitir al área responsable la inquietud que tenga el ciudadano y hacer seguimiento si es necesario.
- Valorar la comunicación del ciudadano y verla como una oportunidad de mejora.
- Mejorar los canales de interacción y facilitarle la comunicación con el Instituto.
- Asegurarse que el ciudadano recibió la atención deseada.

## 2.4. EL TRABAJADOR DEL INVEMAR DEBE LOGRAR

- Una buena experiencia del servicio para el ciudadano.
- Aprender siempre algo nuevo del contacto con el ciudadano
- Habilidad y capacidad de respuesta para el ciudadano.
- Identificar las necesidades del ciudadano y fortalecer la interacción.

## 2.5. CICLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Existe un concepto valioso que se denomina el ciclo del servicio y lo constituye cada uno de los instantes en los cuales se interactúa con el ciudadano, comienza con el primer contacto con el cliente, continúa con cada interacción que tiene con el servicio que se le presta y termina con la experiencia que se lleva de nuestra atención. Por tal razón, se debe ser cuidadoso, estar alerta y mantener en todo momento la mejor actitud durante el trámite de atención de las inquietudes y necesidades o prestación del servicio.

### 2.5.1. MOMENTOS DE VERDAD CON EL CIUDADANO

Existen instantes valiosos o desafortunados cuando se tiene contacto con el ciudadano, es importante tenerlos en cuenta y no perderlos de vista porque son pequeños instantes de la atención que se ofrece, que pueden durar muy poco y marcar la experiencia con el servicio, son esos detalles cargados de significado que mejoran la atención y el servicio.

## 2.5.2. MOMENTOS VALIOSOS

Son cada uno de los instantes cargados de detalles, acciones y sentido, donde con nuestra actitud y vocación por el servicio mantienen una comunicación acertada con el ciudadano, y logran hacer de su experiencia con el servicio algo único y diferente que le haga recordarnos.

## 2.5.3. UN MAL MOMENTO EN EL SERVICIO Y

Así como es de agradable el contacto con el ciudadano y la atención, pueden presentarse momentos difíciles y de tensión por diferentes circunstancias, presentamos unos ejemplos y unas recomendaciones para lograr estar atentos y poder resolver algunos momentos inesperados:

- Prestar poco interés en la necesidad del ciudadano
- Tiempo de espera prolongado en la atención y la respuesta al ciudadano
- Falta de conocimiento sin una solución proactiva.
- Un ciudadano difícil o un usuario grosero.
- Una situación inusual sin saber cómo sortearla.

### *Recomendaciones generales*

Cuando nos enfrentamos a un mal momento en el servicio éste puede cambiar si: **primero:** nos apartamos de la situación, **segundo:** escuchamos atentos toda la información, **tercero:** nos aseguramos de haber comprendido la necesidad y la incomodidad con el servicio y preguntamos si hemos comprendido claramente el disgusto, **cuarto:** verificamos que solución podemos llegar a darle y la resolvemos de manera proactiva, **quinto:** agradecemos la comprensión y nos aseguramos preguntando si hemos atendido su inquietud y si ha quedado de acuerdo con la solución que trabajamos para resolverla.

Existen entonces diferentes situaciones donde se debe reflexionar y actuar, para mejor la causa de la mala experiencia: pedir apoyo a un compañero, solicitar respeto al ciudadano, pedir a un superior que colabore con la atención,

reconocer nuestra equivocación y superarla resolviendo el asunto de manera pronta y certera, son algunas formas a las que podemos recurrir para hacer más agradable la experiencia al ciudadano.

## 2.6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

De acuerdo con lo esperado por el ciudadano el Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras "José Benito Vives de Andréis" - INVEMAR brinda un servicio de atención que cuenta con algunos atributos que se citan a continuación.

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Trato Digno:** Cortés pero también sincero.
- **Atención personal:** Nos agrada, nos hace sentir bien que somos importantes durante una atención personalizada; nos disgusta sentir que simplemente somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar y tratar al ciudadano por su nombre.
- **Empático:** El trabajador percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.
- **Confiabilidad:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros. Los ciudadanos quieren que la experiencia al momento de realizar la solicitud de un trámite o servicio, sea lo menos traumática posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo se cumpla.
- **Simpatía:** El trato con el ciudadano no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

- **Atención rápida y oportuna:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano según los términos que establece la normativa aplicable. Al ciudadano no le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un ciudadano y estamos ocupados, diríjase a él en forma sonriente, amable, cortes y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Neutralidad:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar de punto a punto, sin alterar y restringir contenidos, libre de restricciones, no sesgado.
- **Personal bien informado:** El ciudadano espera recibir de los trabajadores del INVEMAR encargados de brindar el servicio, una información completa, certera y segura respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el Instituto.
- **Independencia:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar, con autonomía sin ningún sesgo de orden político, religioso, racial u económico

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano; debe satisfacer a quien lo recibe. Esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y valoran que sea transmitida de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "no sé", "vuelva mañana" o "eso no me toca a mí" son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo trabajadores del INVEMAR entonces deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Instituto para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los y servicios que presta el Instituto, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su horario de trabajo.

- Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

  Por último, un trabajador del INVEMAR bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además iría en contravía de los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 2.7. ACTITUD

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera que los trabajadores y contratistas del INVEMAR atiendan a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

» Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

» Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

» Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.

» Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

» Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el trabajador:

» Entiende sus problemas.

» Es respetuoso.

» Lo orienta con claridad y precisión.

» Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

» Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.

» Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por la demora.

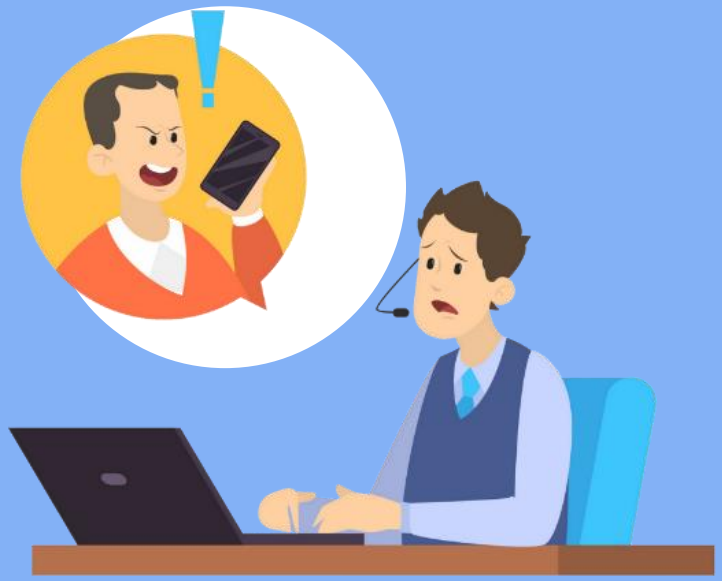
» No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Sin embargo, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

## 2.7.1. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal
- No perder el control; si el trabajador conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, hay que dar una solución de fondo



## 2.7.2. RESPECTO AL LENGUAJE VERBAL Y/O ESCRITO, EL TRABAJADOR DEL INVEMAR DEBE SER:

- Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", "Mi reina", "Mi niño", "Mi niña" etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-objetivos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

## 2.8. LENGUAJE CLARO

No existe una única definición respecto al Lenguaje claro, sin embargo, el Departamento Administrativo de la Función Pública de México hace una aproximación con lo siguiente:

El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos (trabajadores) al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.

El INVEMAR en busca de fortalecer la comunicación con el ciudadano plantea a sus trabajadores los siguientes pasos para elaborar los documentos en un Lenguaje claro para los ciudadanos con base en la Guía de lenguaje claro para servidores públicos del DNP.

## 2.8.1. ORGANIZAR LAS IDEAS

Para entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia, se recomienda organizar un documento antes de empezar a escribirlo con todas las ideas que se considere pertinente. Según el Manual de Lenguaje Claro para escritores del Gobierno federal de Estados hay que responder las siguientes seis preguntas antes de empezar a escribir:

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?

### Utilizar la estructura básica de un texto

La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:

- **Introducción**
  Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?

- **Cuerpo**
  En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

- **Conclusión**
  Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se le explica al lector qué debe hacer a continuación.

## Usar encabezados para guiar al lector

Asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.

Para elaborar los encabezados, según el mensaje que necesite comunicar, use uno de los tres tipos existentes:

| | |
|---|---|
| Encabezados tipo pregunta | ¿Cómo realizar el préstamo de material biológico en el Museo de Historia Natural Marina de Colombia – MAKURIWA? |
| Encabezados tipo afirmación | Realice el préstamo de material biológico en el Museo de Historia Natural Marina de Colombia – MAKURIWA |
| Encabezados por tema | Préstamo de material biológico en el Museo de Historia Natural Marina de Colombia – MAKURIWA |

Los encabezados indican cómo está estructurado el texto, con ellos se destacan los títulos de los distintos apartados o secciones del documento.

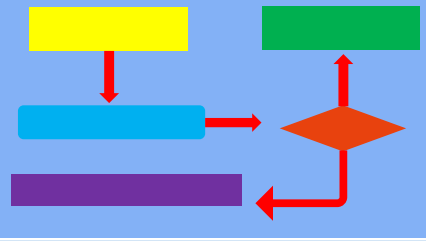
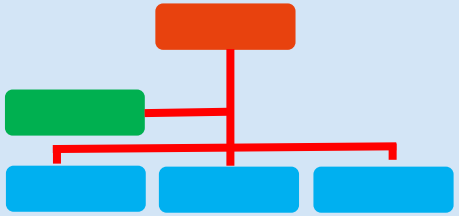
## Separe la información en secciones cortas

Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información facilita su comprensión. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos.

## Usar ayudas visuales

El uso de elementos visuales –tablas, listas, diagramas, viñetas y otros–, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer.

<table>
<tr><th>Para presentar</th><th>Use</th><th>Ejemplo</th></tr>
<tr><td>Serie de elementos</td><td>Lista con viñetas.<br>Se usa cuando el orden de los elementos no importa</td><td>Debe llevar la siguiente documentación:<ul><li>Cedula de ciudadanía</li><li>Registro civil de nacimiento</li></ul></td></tr>
<tr><td>Serie de elementos</td><td>Lista con números.<br>Se usa cuando el orden sí importa</td><td>Para realizar su trámite de inscripción realice los siguientes pasos:<ol><li>Ingrese al portal www.mdcs.gov.co</li><li>Diligencie el formulario</li><li>Realice el pago</li></ol></td></tr>
<tr><td>Secuencia de actividades</td><td>Tabla de actividades<br>Compuesta por filas (horizontales) y columnas (verticales). El nombre de cada columna, debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blancos.</td><td><table><tr><th>Actividad</th><th>Descripción</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table></td></tr>
</table>

| Para presentar | Use | Ejemplo |
|---|---|---|
| **Criterios de decisión** | **Tabla si/entonces**<br>Esta herramienta ayuda a comunicar a los ciudadanos que ocurre si se dan unas circunstancias específicas. | <table><tr><th>Sí…</th><th>Entonces…</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> |
| **Secuencia de actividades (No lineal)** | **Diagrama de flujo**<br>Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con las demás. |  |
| **Clasificación de elementos** | **Diagrama de árbol**<br>Se usa para presentar una estructura jerárquica. Hay un concepto inicial (la raíz del árbol), que corresponde al título del tema y está relacionado con otros conceptos subordinados, y cada concepto está unido en un solo y único predecesor. |  |

## 2.8.2 ESCRIBIR EL DOCUMENTO

Para la composición de documentos siempre esté atento a las oraciones y palabras que utiliza.

### Usar oraciones cortas

Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.

### Simplifique la estructura de las oraciones

Oración es la mínima unidad con significado pleno. Para usar el lenguaje claro escriba oraciones aplicando la siguiente fórmula, conocida como el orden lógico de la oración:

## Use palabras sencillas

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; Por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

| Más complicado | Más simple |
|---|---|
| Clarificar | Aclarar |
| Coadyuvar | Contribuir |
| Complejidad | Dificultad |
| Diferenciar | Distinguir |
| Ejecutar | Hacer |
| Efectuar | Hacer |
| Ejemplificar | Dar ejemplo |
| Inclusive | Incluso |
| Intencionalidad | Intención |
| Numerosos | Muchos |
| Óptimo | Mejor |
| Problemática | Problema |
| Rol | Papel, función |
| Terminación | Final |
| Conspicuo | Sobresaliente |
| Denominación | Nombre |

## Evite el uso de palabras innecesarias

Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras.

| Más complicado | Más simple |
|---|---|
| Habida cuenta de que | Como |
| Cierto número de | Algunos |
| De conformidad con | En / según |
| En el marco de, con base en | En/según |
| Por consiguiente | Por tanto |
| Con el objetivo de | Para |
| En caso de que | Si |
| Si no fuera ese el caso | De no ser así |
| Si se diera el caso | En este caso |
| En relación con, relativo a, con respecto a, | Sobre |
| En referencia a, con respecto a | Acerca de |
| A fin de | Para |
| A nivel personal | Personalmente |
| Como efecto de | Porque |
| En vista de que | Antes de |
| Con anterioridad a | Para |
| Con objeto de, con el propósito de | Antes de |
| Debido al hecho que | Porque |
| Llevar a cabo | Realizar |

### Use verbos en lugar de sustantivos

| Más complicado | Más simple |
|---|---|
| Poner en consideración | Considerar |
| Dar comienzo | Comenzar |
| Llegar a la conclusión | Concluir |
| Poner de manifiesto | Manifestar |

### Use un tono y lenguaje adecuado

El tono que debe usarse en una comunicación depende del propósito y el contexto en que se desarrolle. Algunas veces se escribe de forma muy formal y en otras, la ocasión determina que no es necesario. Siempre será diferente escribir un texto formal qué escribir un correo electrónico. No hay reglas universales para determinar el tono de una comunicación, según el modo particular de expresión puede ser formal o informal. Ambas formas son correctas. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.

## 2.8.3. REVISAR EL DOCUMENTO

Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.

Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

### 2.8.4. VALIDAR EL DOCUMENTO

La definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades del ciudadano, de tal forma que pueda:

- Encontrar lo que busca.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

Para validar un documento se recomienda responder un cuestionario de preguntas, como el que se presenta a continuación.

| Verificación | SÍ | No | No aplica |
|---|---|---|---|
| **Propósito** | | | |
| ¿El propósito del documento es claro y preciso? | | | |
| ¿El documento cumple con su propósito? | | | |
| **Contenido** | | | |
| ¿El documento cubre las necesidades de información del lector? | | | |
| ¿El lector sabrá que hacer después de leer el documento? | | | |
| ¿La información del documento es relevante para el tema tratado? | | | |
| ¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito? | | | |
| ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión? | | | |
| **Organización** | | | |
| ¿La organización del documento es la más adecuada? | | | |
| ¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar? | | | |
| **Estilo** | | | |
| ¿El lenguaje es claro y sencillo? | | | |
| ¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento? | | | |
| ¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla | | | |
| ¿Las palabras son necesarias para que el lector reciba el mensaje? | | | |
| ¿La ortografía y la puntuación son las correctas? | | | |
| **Palabras** | | | |
| ¿El documento contiene palabras complejas que se puedan cambiar por otras más simples? | | | |
| ¿El documento contiene frases y palabras anticuadas, formales o ambiguas? | | | |

## 2.9. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Para la atención al ciudadano el INVEMAR ha dispuesto diferentes canales de comunicación para atender las necesidades e inquietudes de la ciudadanía en general*

### 2.9.1. CANALES Y MEDIOS AL SERVICIO DEL INVEMAR QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

*Es pertinente señalar que el Instituto cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y suministro de información del Instituto, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:*

| Sistemas de Información y Comunicación | TIPO DE COMUNICACIÓN | FORMA DE USO | MEDIO |
|---|---|---|---|
| | **Comunicación Oral o Presencial**<br>Horario de atención:<br>Lunes a viernes<br>Mañana 7:30 am-11:30 pm<br>Tarde 1:30 pm-5:00 pm | Manera directa, verbal y cercana entre emisor y receptor del mensaje. Permite participación y comunicación y contacto directo entre INVEMAR y grupos de interés o ciudadanía | Entrevistas, reuniones, capacitaciones, eventos como seminarios, conferencias, foros, ferias, visitas a la empresa, mesas de trabajo, encuentros, entrevistas. |
| | **Comunicación Escrita**<br>Formato FT-COM-005, Oficina de archivo y correspondencia del INVEMAR o vía fax | Permite expresarse a través de un escrito en papel o por medio de una computadora. Mecanismos escritos de recepción y trámite de peticiones que presenten los ciudadanos, solicitudes | Cartas, informes, manuales, revistas, boletines hoja de sugerencias, las encuestas de opinión, los cuadros, gráficos, fotografías, carteles, publicaciones y oficios. |

| Sistemas de Información y Comunicación | TIPO DE COMUNICACIÓN | FORMA DE USO | MEDIO |
|---|---|---|---|
| | **Comunicación Audiovisual** | Proceso en el cual existe un intercambio de mensajes a través de un sistema sonoro y/o visual. | Grabaciones, notas de voz, vídeos, videoconferencia, radio, cine, televisión, periódicos. |
| | **Comunicación digital o virtual**<br>Redes Sociales | Información al servicio del ciudadano muy flexible, permite transmitir contenidos dinámicos y actuales y no se requiere del desplazamiento físico de los ciudadanos únicamente conexión a internet. | Internet, se alojan en plataformas multimedia, chat, foro y link, con este canal su administración es cuidadosa |
| | **Comunicación digital o virtual**<br>Página Web del INVEMAR<br>http://www.invemar.org.co/ | Información y conocimiento haciendo uso de herramientas digitales con desarrollo tecnológico. Medios electrónicos que no exigen su presencia. se llega a un gran número de ciudadanos de manera sencilla y oportuna. Se enlaza a la comunidad con el INVEMAR de manera interna y externa a través del Internet. | Página Web, Internet se alojan en plataformas multimedia. Oficina virtual, Correos electrónicos, Kawak |

| Sistemas de Información y Comunicación | TIPO DE COMUNICACIÓN | FORMA DE USO | MEDIO |
|---|---|---|---|
| | **Comunicación virtual:**<br>El chat<br>Se encuentra disponible de manera permanente dejando la información de contacto y en línea lunes y viernes horario<br>de 8:00 am a 8:30 am y de 4:30 pm a 5:00 pm | Herramienta de comunicación digital disponible en este canal de enlaces acerca de los servicios que ofrece el INVEMAR | Chat Virtual<br>http://soporte.invemar.org.co/chat/index.php/chat?locale=es |
| | **Comunicación virtual:**<br>Link para acceder a peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias | Se cuenta con un link que lo lleva de manera directa a la página para generar su inquietud en línea (PQFS) | Formato escrito<br>Link:<br>http://www.invemar.org.co/pqfs |
| | **Comunicación Telefónica**<br>INVEMAR<br>Horario de atención es de 7:00 am a 11:30 am y de 1:00 pm a 5:00 pm | Contacto directo a través del servicio telefónico con la ciudadanía, comunica con la dependencia | Teléfono y fax<br>PBX (5) 4328600 del<br>Fax (5) 2413103 |

## 3 Protocolos de Atención Presencial

Integrado por todos los puntos de atención presencial donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones, los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre el Instituto y el ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, los trabajadores del INVEMAR debe tener en cuenta:

- **Presentación personal**: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al trabajador y el Instituto. El trabajador debe portar siempre el carné que lo identifica como trabajador del Instituto en lugar visible, y mantener el vestuario y los elementos de protección, que sean necesarios de acuerdo con la actividad que se esté realizando.

- **Comportamiento**: Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro**: La expresión facial es relevante; mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje**: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura**: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

- **Puestos de trabajo**: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar los escritorios, sillas, computadores y teléfonos. Aplique la metodología de las 5's para mantener el lugar de trabajo de forma adecuada: Seiri (Clasificación), Seiton (Ordenar), Seisō (Limpieza), Seiketsu (Estandarización), Shitsuke (Disciplina).

- **Ubicación espacial:** Todos los trabajadores del INVEMAR deben estar familiarizados con la ubicación del personal encargado de la atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y así mismo reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

## 3.1. ATENCIÓN PREFERENCIAL

## ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Tal como lo establece la ley 1437 del 2011 artículo 20, el INVEMAR le dará prioridad a las peticiones que reconozcan un derecho fundamental cuando con su resolución se pueda evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

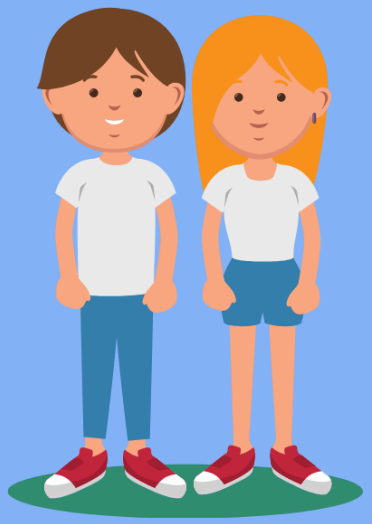
De igual forma se recomienda mantener una atención prioritaria para los usuarios que presenten una situación especial tal como ser adulto mayor, mujer en estado de embarazo, niño, niña y adolescente, pertenecer a algún grupo étnico minoritario, ser una persona en condición de discapacidad o persona de talla baja y población en estado de vulnerabilidad, así como a su acompañante si lo tiene.

Además, mostrarle siempre su interés en atenderlo y de manera cuidadosa pedir si desea tener ayuda. Si la persona la acepta se debe actuar de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

## MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y ADULTOS MAYORES

Cuando nos visiten mujeres embarazadas y adultos mayores se les debe informar que tenemos a su disposición una atención prioritaria y que cuentan con un tratamiento de consideración y cuidado en la atención para hacer su permanencia pronta y especial, en cada detalle que requiera.

## NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



De acuerdo con la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989) los niños, niñas y adolescentes comprende a toda persona que es menor a los 18 años, al igual que los adultos son portadores de derechos y deben ser tratados como tal, siempre con un lenguaje claro y acorde a su edad. Algunos de los puntos a tener en cuenta son:

- Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a presentar quejas y peticiones y deben ser atendidas con preferencias respecto a otros usuarios.
- Se debe evitar usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros y hay que llamarlos por su nombre
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud, queja o reclamo un tratamiento reservado
- No poner en duda lo expresado por el niño, niña o adolescente y en caso de no entender, lo indicado es preguntarle nuevamente para comprenderlo mejor

## ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Las personas consideradas en situación de vulnerabilidad son aquellas que fueron víctimas del desplazamiento producto de la violencia, así como los desplazados por cualquier otra situación y las que se encuentran en situación de pobreza extrema. Con el fin de no re-victimizarlos y reivindicar sus derechos se sugiere lo siguiente:

- Escuchar atentamente y brindar orientación sin ningún tipo de prevención para con el ciudadano
- Dignificar a aquel ciudadano que ha sufrido situaciones extremas.
- Tratar al ciudadano con igualdad, evitando verlo con inferioridad o lástima

## ATENCIÓN A PERIODISTAS

Cuando un periodista en ejercicio de su actividad realiza una solicitud debe tramitarse de forma preferencial de acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

## PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Se recomienda mantener una atención prioritaria para los usuarios en condición de discapacidad bien sea física, mental, intelectual o sensorial que afectan la forma de interactuar, así como a su acompañante si lo tiene.

Tener conocimiento sobre las diferentes condiciones de discapacidad.

- ❖ Las personas adultas con discapacidad no son niños, por lo tanto, hay que evitar tratarlas como tal, por ejemplo, no hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ❖ Tratar y mirar al ciudadano con respeto y naturalidad, evitando hacer algo que les llegue a incomodar como por ejemplo risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

- Si va a emprender una acción de ayuda lo primero es preguntarle al ciudadano: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Cuando una persona con discapacidad va a acompañado de otra persona debe ser esta la que indique si ella misma realizará la gestión o por el contrario prefiere que lo haga su acompañante.
- Cerciorarse que la información suministrada ha sido comprendida por el usuario y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

## ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL

- En ningún momento halar a la persona por la ropa o el brazo.
- Para orientar de forma espacial al ciudadano emplear términos como "A su izquierda", "A su derecha", "Adelante", "Atrás", "Arriba", "Abajo", etc.
- Orientar al ciudadano sobre lo que este a su alrededor de una forma clara, por ejemplo, diciéndole 'al frente hay un escalón', 'a su derecha está la puerta', etc.
- Se pueden emplear con tranquilidad los términos ver, mirar, observar, etc.
- Cuando el ciudadano cuente con un perro guía evitar separarlos o causarle distracción al animal.
- En caso de estar gestionando algunos documentos explicarle a la persona cuales son y si se intercambia dinero decirle cual es la cantidad, primero los billetes y luego las monedas.
- Si la persona requiere ayuda para movilizarse se debe poner su mano sobre el hombro o el brazo propio.
- El trabajador debe informar a la persona ciega si tiene que dejarla sola.

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACUSIAS

- Es necesario hablar de frente a la persona, pronunciando las palabras en forma clara y pausada, pero sin gesticular de manera exagerada.
- Para facilitar la lectura que hace la persona de los labios se debe evitar taparse la boca o voltear la cara.
- Cuando nos comunicamos con una persona con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias lo visual toma mucha importancia, por tanto, hay que cuidar las expresiones corporales, porque se le puede estar dando un mensaje equivocado a la persona.
- En caso de no entender lo que quiere decir la persona con discapacidad auditiva, se le puede solicitar que repita y si aún no se entiende el mensaje, se le puede pedir que lo escriba, pero nunca hacerle creer que se entendió si no es así.
- De ser necesario se le puede solicitar apoyo a la persona con la que cuenta el Instituto para la traducción de lengua de señas.
- Cuando se usa la escritura como medio de comunicación hay que ser breve y conciso.

## ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA

- Para informar a la persona que se está presente se le puede tocar suavemente en el hombro o brazo.
- Si no está seguro que el ciudadano todavía cuenta con la capacidad visual se recomienda siempre ponerse dentro de su marco de visión.
- Esperar hasta que la persona pueda atender, en caso de que esté sumamente concentrada en la realización de otra tarea.
- Si la persona hace uso de audífonos hay que dirigirse a ella modulando correctamente.
- Cuando la persona cuenta con un acompañante se debe acatar las indicaciones de esta sobre el método por el que la persona opta para comunicarse.

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Preguntar al ciudadano si requiere apoyo y de qué manera se le puede colaborar
- Cuando la persona está en silla de ruedas hay que ubicarse mínimo a 1 metro de distancia, con el fin de evitar posiciones incomodas para esta.
- Dejar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón en el mismo lugar que la persona lo dejo.

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- En lo posible facilitar la información de una forma visual, con mensajes concretos y cortos y dejando a un lado los tecnicismos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Tener paciencia tanto al hablar como al escuchar, porque las personas pueden tardar en razonar los conceptos y demás información y así mismo puede tardar en el suministro de la información

## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

- Una forma de entender las necesidades de las personas con esta discapacidad es haciendo preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo
- Para no causar irritabilidad o malestar a la persona, se debe evitar entrar en discusión
- Cerciorarse que la persona comprendió totalmente la información suministrada
- Tener empatía y tomar en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

## ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

- Cuando en el punto de atención no se cuente con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar alguna forma en la que esta quede ubicado a una altura apropiada para hablar.
- Las personas de talla baja cuentan con una madurez y hay que tratarlos de acuerdo con su edad cronológica y no como niños por su estatura.

## GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El trabajador del INVEMAR debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, solicitar apoyo al intérprete con el que cuente el Instituto
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

## 3.2. EXPRESIONES CORRECTAS PARA REFERIRSE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

| Expresión incorrecta | Expresión Correcta |
|---|---|
| **Discapacitado** | Persona con discapacidad |
| **Defecto de nacimiento** | Discapacidad congénita |
| **Deforme** | Persona con discapacidad congénita |
| **Enano** | Persona de talla baja<br>Persona con Acondroplasia |
| **(El) ciego** | Persona ciega<br>Persona con discapacidad visual |
| **Semividente** | Persona con baja visión |
| **(El) sordo**<br>**Mudo**<br>**Sordomudo** | Persona sorda<br>Persona con discapacidad auditiva |
| **Hipoacúsico** | Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.<br>Con limitación auditiva |
| **Invalido-Minusválido**<br>**Tullido**<br>**Lisiado**<br>**Paralitico** | Persona con discapacidad física |

| Expresión incorrecta | Expresión correcta |
|---|---|
| **Confinado a una silla de ruedas** | Persona usuaria de sillas de rueda |
| **Mutilado** | Perona con amputación |
| **Cojo** | Persona con movilidad reducida |
| **Mudo** | Persona que no habla en lengua oral |
| **Retrasado mental- Enfermo mental** | Persona con discapacidad intelectual |
| **Neurótica** | Persona con neurosis |
| **Esquizofrénico** | Persona con esquizofrenia |
| **Epiléptico** | Persona con epilepsia |
| **Víctima de…** | Persona que experimentó o que tiene…<br>Persona en situación de… |
| **Aquejado por…**<br>**Padece…**<br>**Sufre de…** | Persona que tiene… |



*Copia no controlada*

## 3.3. ATENCIÓN POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

El primer contacto que tiene el ciudadano cuando accede al Instituto es el guardia de seguridad quien debe atenderlo con todo el respeto y debe ser cuidadoso con la primera imagen y encuentro que tiene la persona que ingresa al Instituto.

**Recomendaciones generales**

- Tener uniforme, su dotación completa y la identificación en lugar visible.
- Cumplir con los protocolos establecidos para recibir al ciudadano.
- Saludar de manera respetuosa y amable y preguntar la dependencia a la que se dirige.
- Solicitar la información completa antes del ingreso, como nombre del visitante, verificarlo con el documento de identidad que presente preferiblemente la cédula con foto, registrarlo en la base de datos.
- Verificar si fue registrado en la base de datos que se tiene para el ingreso.
- Entregar el carné de visitante e informarle que debe mantenerlo en lugar visible.
- Comunicarse con la extensión y la persona encargada de recibirlo e indicarle a la persona que lo recibe que debe estar atenta para su ingreso.
- Se debe informar el lugar y la manera como debe esperar en recepción que salga el trabajador encargado para recibirlo y darle acceso al Instituto.
- Al ingreso y salida del Instituto revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, e informar al ciudadano, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos.
- Agradecer su visita y su estadía y solicitarle el carné que se le entregó al ingresar al edificio.

## 4 Protocolo de Atención telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el trabajador del INVEMAR y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil que posee el instituto.

**Recomendaciones generales**

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del Instituto, la dependencia responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

**Tenga en Cuenta:**

- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje**. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

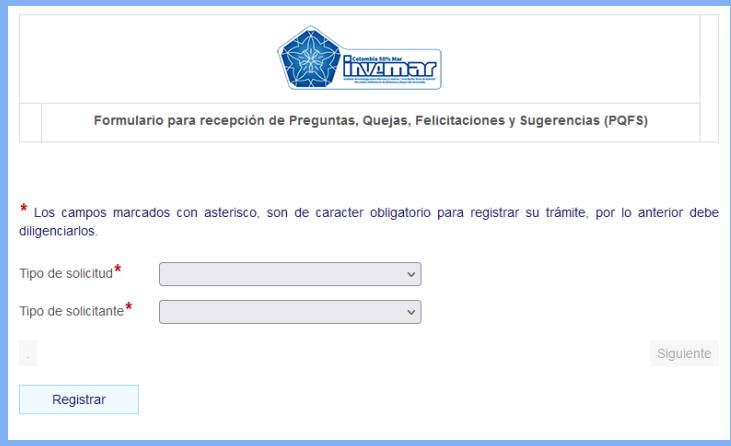
# 5 Protocolo de Atención virtual

## 5.1. APLICATIVO PQFS EN LA PÁGINA WEB

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, redes sociales, PQFS y correo electrónico en lo que corresponde al INVEMAR.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos).

Se ingresa http://www.invemar.org.co/ , luego debe ingresar a la opción 'Contacto pqfs' localizada en la parte inferior de la página. Una vez ingrese debe diligenciar el formulario que le aparecerá (imagen).




Tome en cuenta lo siguiente:

- Pregunta o petición: Cualquier persona puede presentar solicitudes respetuosas y presentar interrogantes de manera verbal o escrita sobre temas científicos y de gestión del ámbito del objeto social institucional, con el fin de obtener una solución efectiva y oportuna.
- Queja o reclamo: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con el desarrollo de las actividades institucionales.
- Denuncia: Mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos públicos a cargo del INVEMAR.
- Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Instituto
- Felicitación: Manifestación de satisfacción por las actividades realizadas por el Instituto

## 5.2. REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Las redes sociales del INVEMAR son:

**Facebook**: INVEMAR, **Instagram:** @invemarcolombia **Twitter**: @invemarcolombia

## 5.3. CORREO ELECTRÓNICO

**Recomendaciones generales**

- El trabajador es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al instituto.
- Seguir el protocolo establecido por el INVEMAR con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

**Acciones de anticipación**

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no al correo personal de un trabajador.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial del INVEMAR.
- Analizar si la solicitud compete al INVEMAR; de lo contrario, trasladar a la entidad correspondiente. En caso de no poder hacer lo anterior, se debe informar al ciudadano que no es posible brindarle una respuesta a su solicitud dado que no le corresponde a la entidad.

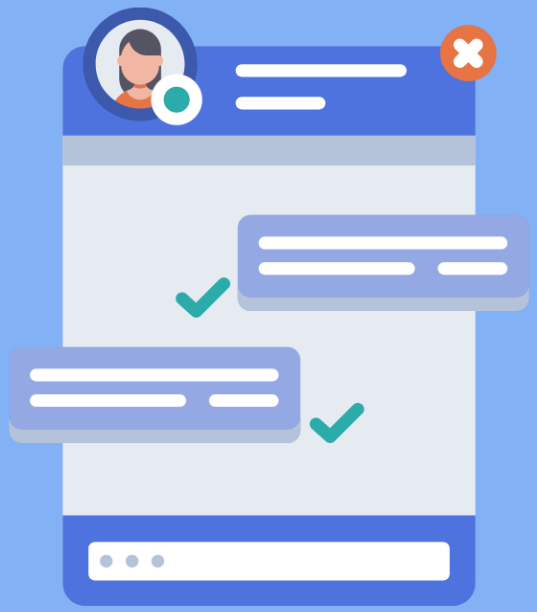
**En el desarrollo del servicio**

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros trabajadores del INVEMAR.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

**En la finalización del servicio**

- El trabajador debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del INVEMAR en quien recibe el correo electrónico.

## 5.4. CHAT



**Acciones de anticipación**

- Si existe tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

**En el contacto inicial**

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido)" y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo ayudar?".

**En el desarrollo del servicio**

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.
- De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: "Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".

Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

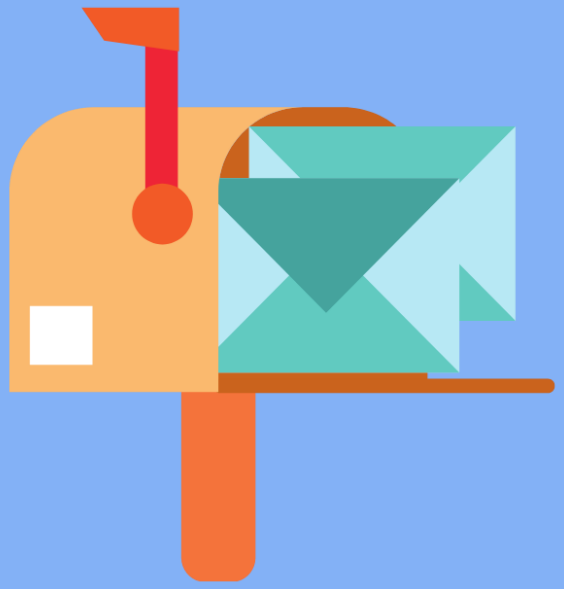
Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".

Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

**En la finalización del servicio**

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta. Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente

## 6 Protocolo de Atención por correspondencia



Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas), solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 1:00 pm a 5:00 pm.

**En el contacto inicial**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar el nombre y usarlo para dirigirse al ciudadano como "señor" o "señora".

**En el desarrollo del servicio**

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

**En la finalización del servicio**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en el Instituto.
- Si el requerimiento no es competencia del INVEMAR informárselo al ciudadano a la mayor brevedad.

# 7 Derechos y deberes del ciudadano

## 7.1. DERECHOS DEL CIUDADANO

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Capitulo II, artículo 5, en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones respetuosas 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 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, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o gestión y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta de fondo, oportuna, completa y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

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

## 7.2. DEBERES DE LAS PERSONAS

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Capitulo II, artículo 5, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- 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 trabajadores de INVEMAR.

## 7.3. DEBERES DEL INSTITUTO CON RELACIÓN AL CIUDADANO

El INVEMAR en ejercicio de las funciones públicas que le han sido asignadas, decide acogerse a los lineamientos establecidos en la Ley 1437 de 2011, Capitulo II, artículo 5, para lo cual frente a las personas que ante el Instituto acudan y en relación con los asuntos que tramiten, asume los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público dentro del horario normal de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que reciba por los diferentes canales habilitados, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de la Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Foto tomada de: Invemar.org

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

## 7.4. DEBERES PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD A LOS ESPACIOS FÍSICOS

- Realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad.
- Promover el **Diseño Universal** en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004.

**Por lo tanto, es indispensable verificar de manera especial:**

- El ancho y el peso de las puertas.
- El acceso a los baños. En el caso del INVEMAR este cuenta con baños para personas con discapacidad en cada uno de los 5 pisos que conforman el edificio principal y así mismo en los auditorios.
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros). Desde el momento que una persona con alguna discapacidad ingresa al INVEMAR se le asigna un acompañante en caso de que esta no cuente con uno, con el fin de darle las indicaciones pertinentes y evitar el choque con algún obstáculo que se pueda encontrar.
- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.
  Es necesario que para el acceso de perros guías el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores.

## 7.5. DEBERES PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD AL CANAL VIRTUAL

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Incorporar en la medida de lo posible tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.

## 7.6. DEBERES PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD AL CANAL TELEFÓNICO

- Para el caso de la atención a población sorda, hacer uso del **centro de relevo.** Éste facilita la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. La iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

# ¿Qué es el centro de relevo?

El Centro de Relevo es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.

Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

El servicio del Centro de Relevo está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Puede acceder a través de la página: http://www.centroderelevo.gov.co

Puede descargar la barra de herramientas del Centro de Relevo en el siguiente link:

http://centroderelevo.ourtoolbar.com/, siguiendo las instrucciones que allí se indican.

CENTRO DE RELEVO
COLOMBIA

## 7.7. DEBERES PARA LA ADECUADA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

Previendo las necesidades especiales de las personas con discapacidad y asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de crisis, el INVEMAR está en la obligación de diseñar un plan de evacuación tomando en cuenta lo siguiente:

- Verificar el ancho y el peso de las puertas en caso de que éstas hagan parte de las rutas de evacuación. Esto facilitará la evacuación de personas mayores, personas con discapacidad física y niños.
- Es importante que los brigadistas o las personas que hayan sido delegadas para atender emergencias den prioridad a los ciudadanos con discapacidad que se encuentren presentes y escuchen sus indicaciones sobre el tipo de ayuda que requieren.
- Garantizar que la mayoría de los trabajadores del INVEMAR tengan un conocimiento básico acerca de las reglas esenciales para la atención a personas con discapacidad.
- Realizar simulacros de evacuación, teniendo en cuenta las posibles situaciones que se puedan presentar, bien sea que estén o no personas con discapacidad, bajo el contexto real de las instalaciones del Instituto.
- El INVEMAR cuenta con una señal luminosa de emergencia en el Centro de Documentación "Iván Enrique Caycedo Lara" (CDO), esta funciona como alarma para las personas con discapacidad auditiva.

## 8. REFERENCIAS


- Manual de rendición de cuentas, DNP
- Protocolos de Servicio al Ciudadano, DAFP
- Protocolos de Servicios de atención al ciudadano DNP 2013
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente
- Protocolos de servicio al ciudadano Parques Nacionales
- Protocolos de servicio al ciudadano Ministerio de Educación
- <a href='https://www.freepik.es/vectores/dibujos-animados'>Vector de Dibujos animados creado por vectorjuice - www.freepik.es</a>
- <a href='https://www.freepik.es/vectores/personas'>Vector de Personas creado por vectorjuice - www.freepik.es</a>
- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf

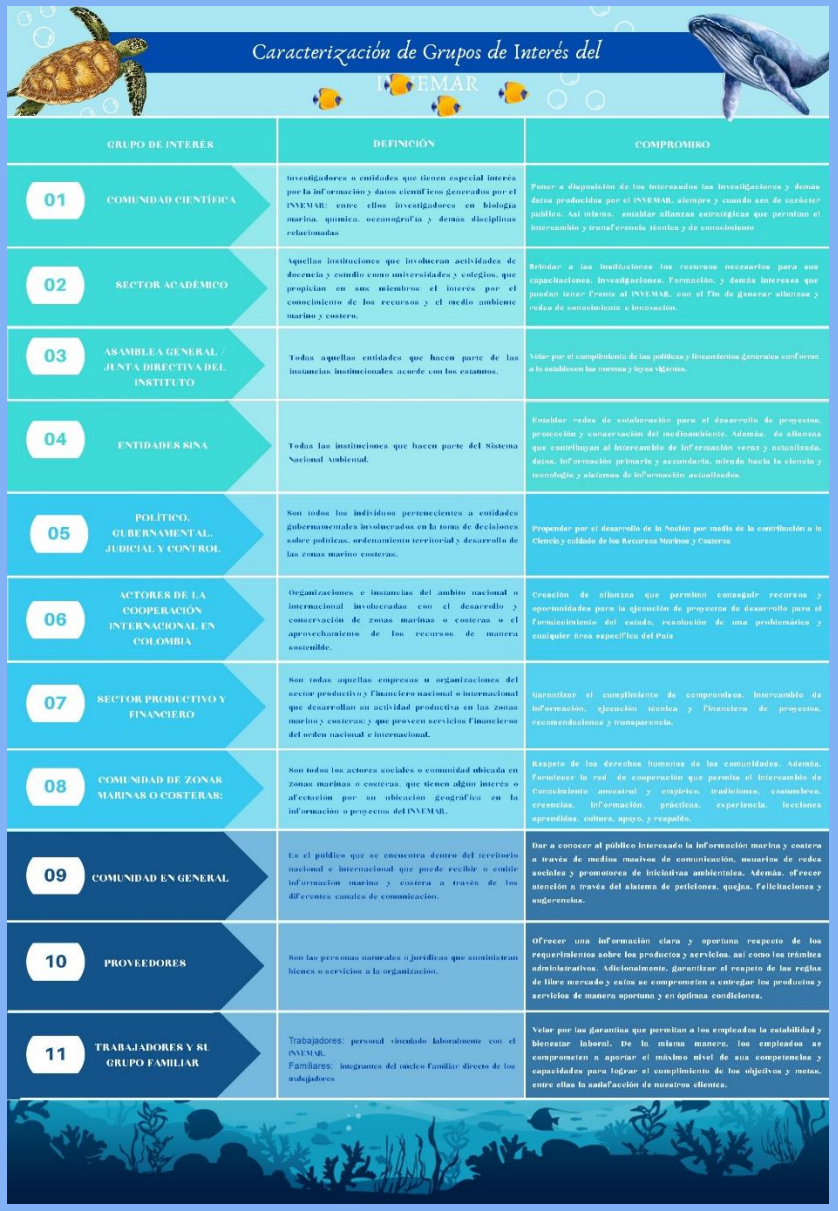

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- DZ-COM-3 DIRECTRIZ PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
- PR-AYC-2 TRAMITE DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
- PR-COM-2 SISTEMAS DE PREGUNTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

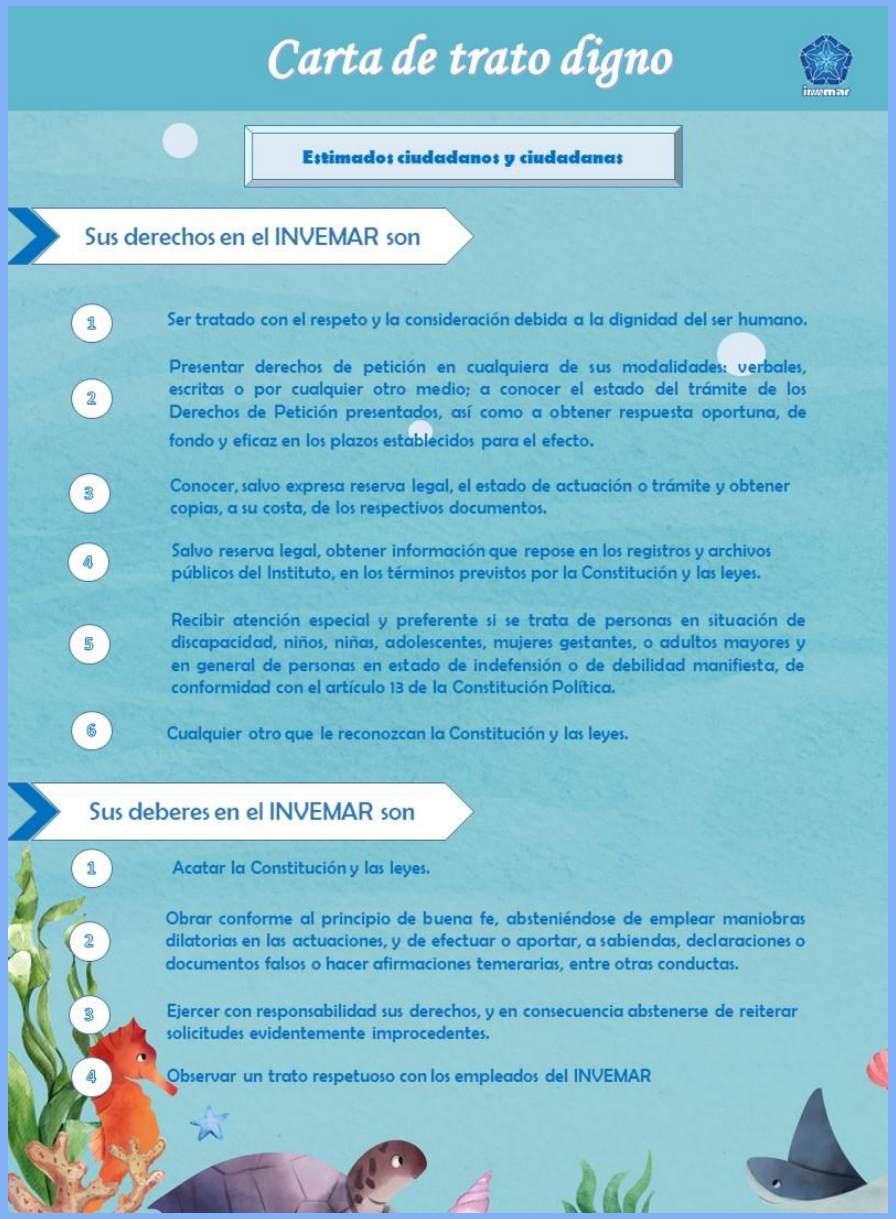
# 10. ANEXOS

Caracterización de Grupos de Interés del INVEMAR

Carta del trato digno




| GRUPO DE INTERÉS | DEFINICIÓN | COMPROMISO |
|---|---|---|
| 01 COMUNIDAD CIENTÍFICA | Investigadores o entidades que tienen especial interés por la información y datos científicos generados por el INVEMAR; entre ellos investigadores en biología marina, química, oceanografía y demás disciplinas relacionadas | Poner a disposición de los interesados las investigaciones y demás datos producidos por el INVEMAR, siempre y cuando sea de carácter público. Así mismo, entablar alianzas estratégicas que permitan el intercambio y transferencia técnica y de conocimiento |
| 02 SECTOR ACADÉMICO | Aquellas instituciones que involucran actividades de docencia y estudio como universidades y colegios, que propician en sus miembros el interés por el conocimiento de los recursos y el medio ambiente marino y costero. | Brindar a las instituciones los recursos necesarios para sus capacitaciones, investigaciones, formación, y demás intereses que puedan tener frente al INVEMAR, con el fin de generar alianzas y redes de conocimiento e innovación. |
| 03 ASAMBLEA GENERAL / JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO | Todas aquellas entidades que hacen parte de las instancias institucionales acorde con los estatutos. | Velar por el cumplimiento de las políticas y lineamientos generales conforme a lo establecen las normas y leyes vigentes. |
| 04 ENTIDADES SINA | Todas las instituciones que hacen parte del Sistema Nacional Ambiental. | Establar redes de colaboración para el desarrollo de proyectos, protección y conservación del medioambiente. Además, de alianzas que contribuyan al intercambio de información veraz y actualizada, datos, información primaria y secundaria, mirada hacia la ciencia y tecnología y sistemas de información actualizados. |
| 05 POLÍTICO, GUBERNAMENTAL, JUDICIAL Y CONTROL | Son todos los individuos pertenecientes a entidades gubernamentales involucrados en la toma de decisiones sobre políticas, ordenamiento territorial y desarrollo de las zonas marino costeras. | Propender por el desarrollo de la Nación por medio de la contribución a la Ciencia y cuidado de los Recursos Marinos y Costeros |
| 06 ACTORES DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN COLOMBIA | Organizaciones e instancias del ámbito nacional o internacional involucradas con el desarrollo y conservación de zonas marinas o costeras o el aprovechamiento de los recursos de manera sostenible. | Creación de alianza que permitan conseguir recursos y oportunidades para la ejecución de proyectos de desarrollo para el fortalecimiento del estado, resolución de una problemática y cualquier área específica del País |
| 07 SECTOR PRODUCTIVO Y FINANCIERO | Son todas aquellas empresas u organizaciones del sector productivo y Financiero nacional o internacional que desarrollan su actividad productiva en las zonas marino y costeras; y que proveen servicios Financieros del orden nacional e internacional. | Garantizar el cumplimiento de compromisos, intercambio de información, ejecución técnica y Financiera de proyectos, recomendaciones y transparencia. |
| 08 COMUNIDAD DE ZONAS MARINAS O COSTERAS: | Son todos los actores sociales o comunidad ubicada en Zonas marinas o costeras, que tienen algún interés o afectación por su ubicación geográfica en la información o proyectos del INVEMAR. | Respeto de los derechos humanos de las comunidades. Además, Fortalecer la red de cooperación que permita el intercambio de Conocimiento ancestral y empírico, tradiciones, costumbres, creencias, información, prácticas, experiencia, lecciones aprendidas, cultura, apoyo, y respaldo. |
| 09 COMUNIDAD EN GENERAL | Es el público que se encuentra dentro del territorio nacional e internacional que puede recibir o emitir información marina y costera a través de los diferentes canales de comunicación. | Dar a conocer al público interesado la información marina y costera a través de medios masivos de comunicación, usuarios de redes sociales y promotores de iniciativas ambientales. Además, ofrecer atención a través del sistema de peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias. |
| 10 PROVEEDORES | Son las personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios a la organización. | Ofrecer una información clara y oportuna respecto de los requerimientos sobre los productos y servicios, así como los trámites administrativos. Adicionalmente, garantizar el respeto de las reglas de libre mercado y estos se comprometen a entregar los productos y servicios de manera oportuna y en óptimas condiciones. |
| 11 TRABAJADORES Y SU GRUPO FAMILIAR | Trabajadores: personal vinculado laboralmente con el INVEMAR.<br>Familares: integrantes del núcleo familiar directo de los trabajadores | Velar por las garantías que permitan a los empleados la estabilidad y bienestar laboral. De la misma manera, los empleados se comprometen a aportar el máximo nivel de sus competencias y capacidades para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas, entre ellas la satisfacción de nuestros clientes. |



# Carta de trato digno

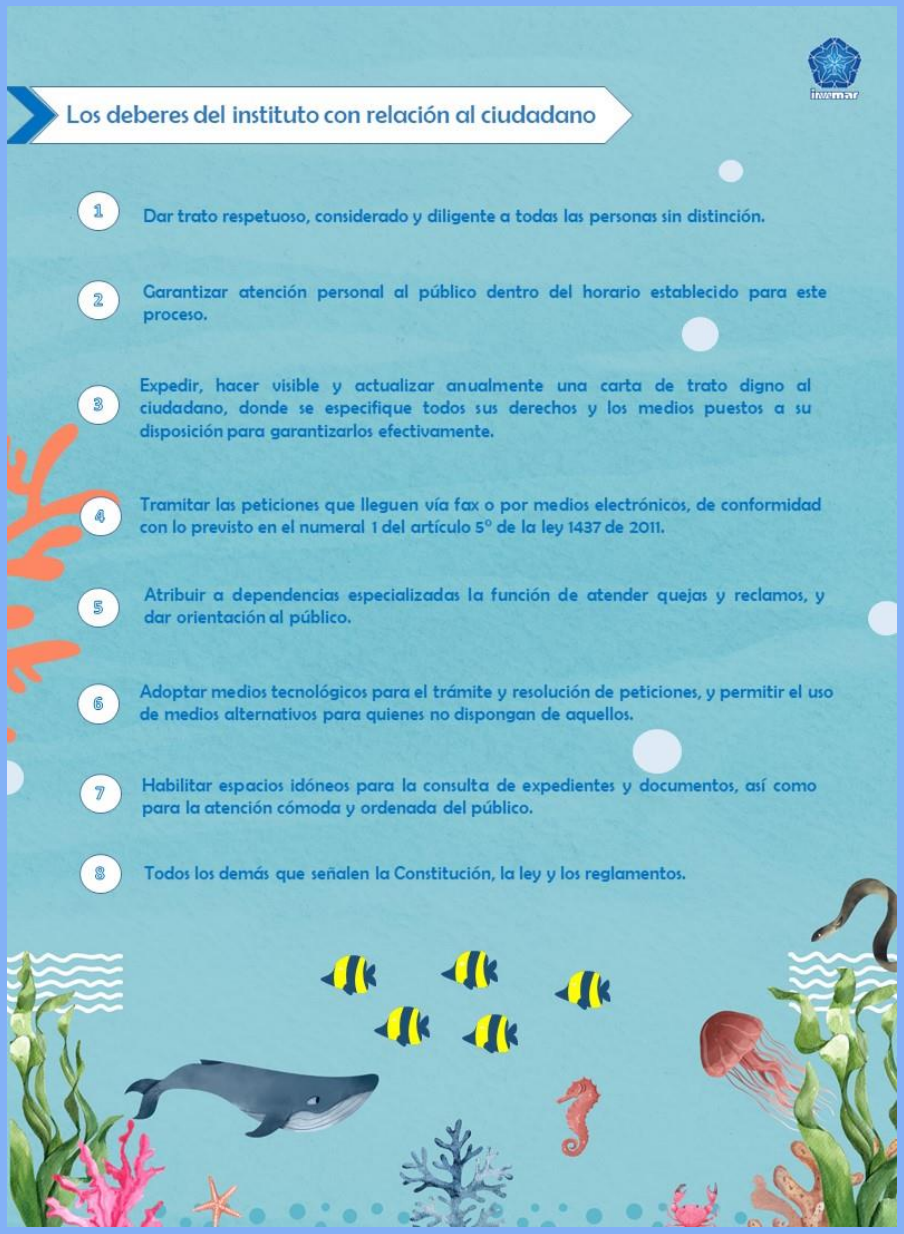
**Estimados ciudadanos y ciudadanas**

## Sus derechos en el INVEMAR son

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos del Instituto, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. 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.
6. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## Sus deberes en el INVEMAR son

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los empleados del INVEMAR






*Copia no controlada*

Canales de comunicación
Presencial
Sede principal
Calle 25 No. 2-55
Playa Salguero
Santa Marta, Colombia
Horario de atención:
Lunes a viernes
Mañana 7:30 am-11:30 pm
Tarde 1:30 pm-5:00 pm
Sede Pacífico
Calle 7 #3-11
Edificio Pacific Trade Center
Oficina 903
Horario de atención:
Lunes a viernes
Mañana 7:30 am-11:30 pm
Tarde 1:30 pm-5:00 pm
Sede Cispatá
Estación CVS
Vereda Amaya
San Antero, Colombia
Horario de atención:
Lunes a viernes
Mañana 7:30 am-11:30 pm
Tarde 1:30 pm-5:00 pm
Telefónico
Teléfono y fax
PBX (5) 4328600 del
Fax (5) 2413103
Horario de atención es de
Mañana: 7:00 am a 11:30 am
Tarde: 1:00 pm a 5:00 pm
PQFS
Sistema PQFS
Se cuenta con un link que lo lleva de manera directa a la página para generar su inquietud en línea (PQFS)
Link:
http://www.invemar.org.co/pqfs
Redes sociales
Información al servicio del ciudadano muy flexible, permite transmitir contenidos dinámicos y actuales y no se requiere del desplazamiento físico de los ciudadanos, únicamente conexión a internet.
Facebook: Invemar
Instagram: @Invemarcolombia
Twitter: @Invemarcolombia
Chat
Se encuentra disponible de manera permanente dejando la información de contacto y en línea lunes y viernes horario de:
Mañana: 8:00 am a 8:30 am
Tarde: 4:30 pm a 5:00 pm
Link de acceso:
http://soporte.invemar.org.co/chat/index.php/chat?locale=es
Correo
Usted como ciudadano también puede enviar la solicitud directamente al siguiente correo:
correspondencia@invemar.org.co

| | |
|---|---|
| Elaborado y revisado por:<br><br>Catherine Beltrán Cruz<br><br>Román Medrano | Cargo:<br><br>Profesional de Apoyo COM<br><br>Practicante COM |
| Aprobado por:<br><br>Francisco Arias Isaza | Cargo:<br><br>Director General |
| Fecha de implementación (aplica solo para copias distribuidas físicamente): | 2022-01-24 |

Chucho pintado (Aetobatus narinari) en la zona de Iguana, San Andrés Isla - Andrés Acosta