

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – CRC

1. Objetivo

El presente protocolo establece las directrices y procedimientos que sigue la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para garantizar una atención y servicio al ciudadano de calidad, accesible y eficaz. Su objetivo es servir de guía para que todos los funcionarios brinden un trato digno, respetuoso y oportuno a la ciudadanía, asegurando estándares de excelencia en cada interacción. Mediante este protocolo, la CRC busca generar satisfacción en el ciudadano, dejando una impresión positiva en cada contacto, y cumplir con los objetivos institucionales de servicio público.

2. Alcance

El protocolo aplica a todos los puntos de atención de la CRC y a todos los canales de servicio (presencial, telefónico, virtual y escrito) ofrecidos por la Entidad. Involucra a los servidores públicos y contratistas encargados de la atención al ciudadano, quienes deberán conocer y aplicar estas directrices en cada interacción. Así mismo, informa a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes al realizar solicitudes ante la CRC, los medios disponibles para atención y los compromisos de calidad que pueden esperar del servicio.

3. Marco Normativo

Este protocolo se sustenta en la normatividad vigente de la República de Colombia relacionada con la atención al ciudadano y el derecho a peticionar ante las autoridades. Los principales referentes legales y normativos son:

- **Constitución Política, Artículo 23:** consagra el derecho de toda persona a presentar **peticiones** respetuosas a las autoridades y a obtener pronta resolución.
- **Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:** establece el procedimiento general para el ejercicio del derecho de petición y la actuación administrativa.
- **Ley 1755 de 2015:** regula el derecho fundamental de petición, modificando la Ley 1437, y fija plazos para responder a las solicitudes de los ciudadanos.
- **Decreto 1166 de 2016:** reglamenta la presentación de **peticiones verbales**, indicando que las entidades deben asistir al ciudadano en su radicación formal cuando se presente una solicitud de manera oral.
- **Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** garantiza el derecho de cualquier persona a solicitar y obtener información pública sin necesidad de justificar razones
- **Ley 1581 de 2012 – Régimen de Protección de Datos Personales:** obliga a las entidades a proteger la privacidad y seguridad de los datos personales suministrados por los ciudadanos.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 1 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos:** establece lineamientos para la adecuada gestión de la correspondencia y archivos, asegurando integridad y conservación de los documentos recibidos de la ciudadanía.
- **Carta de Trato Digno al Ciudadano:** documento institucional que forma parte integral del presente protocolo, en el cual se enuncian los derechos y compromisos para garantizar un trato respetuoso y considerado al ciudadano.
- **Lineamientos de Servicio al Ciudadano (Función Pública):** directrices nacionales para la atención ciudadana con enfoque de calidad, simplicidad y transparencia, que conciben la atención al ciudadano como un servicio enfocado en garantizar derechos, integridad, oportunidad, calidad, simplicidad y transparencia en la relación entre el Estado y la sociedad.

La CRC se adhiere a estas normas y lineamientos, asegurando que su servicio al ciudadano esté alineado con las políticas nacionales (como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG) y con las mejores prácticas internacionales en la materia. En caso de actualización de la normativa o políticas, el protocolo será revisado para permanecer vigente y acorde con las exigencias legales y de calidad.

4. Derechos de los Ciudadanos en su Relación con la CRC

Todos los ciudadanos que acuden a la CRC para solicitar información, presentar peticiones o hacer uso de los servicios de la Entidad gozan de los siguientes derechos, que serán respetados y garantizados por la Comisión:

- **Presentar peticiones y recibir respuesta oportuna:** Todo ciudadano puede presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD)** ante la CRC en cualquier momento, por los canales disponibles, y tiene derecho a obtener una respuesta dentro de los términos legales correspondientes. La CRC asegura la recepción y trámite de todas las solicitudes, ya sean escritas, verbales o electrónicas, y el ciudadano recibirá respuesta de fondo en un plazo no mayor a lo establecido por la ley (ver sección de Términos de Respuesta).
- **Trato digno, respetuoso e igualitario:** Los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos con cordialidad, respeto y sin discriminación alguna. La CRC garantiza un trato imparcial y considerado, independientemente de la condición social, género, edad, orientación, etnia, discapacidad u otra condición del solicitante. Se promoverá en todo momento un ambiente de cortesía y empatía, cumpliendo con la Carta de Trato Digno al Ciudadano.
- **Información clara y accesible:** El ciudadano puede solicitar y recibir información comprensible, completa y veraz sobre trámites, servicios, normatividad y cualquier asunto de competencia de la CRC. En virtud de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), la información pública debe ponerse a disposición en formato accesible y claro. Así mismo, el ciudadano tiene derecho a recibir orientación sobre cómo realizar sus trámites o peticiones correctamente.
- **Preferencia a poblaciones vulnerables:** Las personas que por su condición requieran atención prioritaria (por ejemplo, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, niñas y niños, entre otros) tienen derecho a ser atendidas de

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 2 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

manera preferencial y a que se les brinden las facilidades necesarias (ver sección de Atención Preferencial y Diferencial).

- **Confidencialidad y protección de datos:** Cualquier dato personal suministrado a la CRC será tratado con confidencialidad y usado solo para los fines autorizados, conforme al régimen de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012). El ciudadano tiene derecho a la privacidad de su información y a solicitar la actualización o corrección de sus datos en poder de la Entidad.
- **Conocer el estado de sus solicitudes:** Todo usuario tiene derecho a realizar seguimiento al estado de trámite de sus peticiones o casos ante la CRC. La Entidad proporcionará mecanismos (como números de radicado, consultas en línea, línea de atención) para que el ciudadano pueda conocer el progreso y gestión de su solicitud en cualquier momento.
- **Obtener copia de documentos y respuestas:** El ciudadano puede solicitar copias de los documentos que haya aportado, así como de las respuestas y decisiones que la CRC emita frente a sus peticiones, de acuerdo con las disposiciones legales. Estos documentos se entregarán sin costo (o con los costos definidos por ley en casos de copias voluminosas) y dentro de los plazos establecidos.
- **Presentar recursos y recurrir decisiones:** En caso de no estar de acuerdo con la respuesta recibida a una petición o trámite, el ciudadano tiene derecho a interponer los recursos administrativos procedentes (por ejemplo, recursos de reposición o apelación, cuando aplique) en los términos de la Ley 1437 de 2011, para que la decisión sea revisada por la misma entidad o la autoridad competente.
- **Recibir orientación en caso de incompetencia de la CRC:** Si un ciudadano presenta una petición cuya resolución no compete a la CRC, tiene derecho a recibir orientación sobre qué entidad es la adecuada. De ser posible, la CRC reencauzará o remitirá la solicitud a la autoridad competente, informando al ciudadano de dicha remisión, según lo previsto en la ley.
- **Accesibilidad en la comunicación:** Si el ciudadano tiene alguna discapacidad o barrera de comunicación (por ejemplo, discapacidad auditiva, visual o de otro tipo), la CRC dispondrá los medios de apoyo necesarios para garantizar su derecho a la comunicación. Esto incluye intérprete de Lengua de Señas Colombiana a solicitud, información en formatos accesibles (audio, texto electrónico), entre otros ajustes razonables (ver sección Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad).

Estos derechos son garantizados por la CRC en concordancia con el principio de la calidad del servicio público, entendida como la promesa de brindar una atención íntegra, oportuna, eficaz y transparente. Cualquier vulneración de estos derechos podrá ser reportada por el ciudadano a través de los canales de queja correspondientes, y la Entidad tomará las medidas correctivas del caso.

5. Deberes de los Ciudadanos al Acudir a la CRC:

Así como la CRC garantiza derechos, la ciudadanía que interactúa con la Entidad también tiene una serie de deberes u obligaciones para facilitar una buena prestación del servicio y una relación respetuosa con la administración. Son deberes de los usuarios de la CRC:

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 3 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Obrar de buena fe:** Presentar sus peticiones y solicitudes de manera honesta y veraz, suministrando información cierta y completa. El ciudadano debe evitar hacer uso del derecho de petición con fines dilatorios o fraudulentos, y abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes o que ya hayan sido resueltas conforme a la ley.
- **Respetar a los servidores públicos:** Mantener en todo momento un trato respetuoso y cortés hacia el personal de la CRC que brinda la atención. La ciudadanía debe evitar las expresiones ofensivas, amenazantes o irrespetuosas, y permitir que el funcionario desarrolle su labor de servicio. Un ambiente de mutuo respeto facilita la resolución adecuada de las solicitudes.
- **Cumplir con los procedimientos establecidos:** Seguir las indicaciones y procedimientos definidos por la CRC para la atención. Esto implica diligenciar de forma adecuada los formularios o formatos requeridos, presentar los documentos o requisitos solicitados para ciertos trámites, y acatar las normas internas de convivencia en los puntos de atención (por ejemplo, turnos, filas, medidas de bioseguridad, etc.).
- **Usar adecuadamente los canales de atención:** Hacer uso responsable de los distintos canales (línea telefónica, correos electrónicos, portal web, etc.), evitando su saturación con comunicaciones repetitivas o injustificadas. El ciudadano debe preferir un solo canal para una misma solicitud, o en caso de usar varios, informar que se trata de la misma petición, con el fin de no duplicar trámites.
- **Cuidar las instalaciones y recursos públicos:** En la atención presencial, hacer uso correcto de las salas de espera, mobiliario y demás recursos dispuestos, manteniendo el orden y aseo. Si el ciudadano accede a información pública o equipos dispuestos para atención (computadores, tabletas, etc.), debe emplearlos con responsabilidad y conforme a las instrucciones.
- **Acatar las disposiciones legales y reglamentarias:** Respetar la Constitución y las leyes en sus interacciones con la CRC, así como las reglamentaciones específicas que rigen determinados trámites. Por ejemplo, si se notifica una decisión con términos para interponer recursos, el ciudadano debe proceder dentro de esos términos legales; o si un trámite exige cierta documentación por ley, deberá aportarla para que la entidad pueda darle curso.

El cumplimiento de estos deberes por parte de los ciudadanos contribuye a una atención más ágil y efectiva. La CRC fomenta una cultura de colaboración y respeto mutuo entre la administración y la ciudadanía.

6. Términos de Respuesta a las Solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, etc.)

La CRC garantiza respuestas oportunas, cumpliendo estrictamente los plazos máximos que la ley establece para resolver las peticiones de los ciudadanos. A continuación, se resumen los términos de respuesta más relevantes, de conformidad con la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 y normas concordantes):

- **Peticiones generales:** Máximo **15 días hábiles** para resolver peticiones de interés general, solicitudes de consulta o quejas relacionadas con las funciones de la CRC. Este plazo aplica a derechos de petición en los que se solicita información, decisiones o actuaciones de competencia de la Comisión, salvo las excepciones mencionadas a continuación.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 4 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Solicitudes de documentos o información específica:** Máximo **10 días hábiles** para proporcionar copias de documentos, expedición de certificaciones o entregar información que repose en archivos de la CRC. Si la solicitud está mal dirigida, la CRC la reencauzará a la entidad competente dentro de los 5 días siguientes a su recepción, informando de ello al peticionario.
- **Consultas complejas o solicitudes de concepto:** Máximo **30 días hábiles** cuando el ciudadano eleva una consulta que requiere un análisis jurídico o técnico de fondo por parte de la CRC. Las consultas elevadas con fundamento en el Art. 28 del CPACA (Ley 1437/2011) se resolverán en este término dada su naturaleza.
- **Quejas disciplinarias o denuncias:** Si bien el derecho de petición en sentido estricto tiene los plazos antes indicados, cuando se trate de quejas sobre la conducta de funcionarios o denuncias de hechos irregulares, la CRC acusará recibo en tiempo inmediato y adelantará las investigaciones pertinentes conforme al régimen disciplinario. El ciudadano será informado del curso de su queja o denuncia en un plazo razonable, y de ser procedente, recibirá respuesta de fondo o notificación del resultado de la actuación.

Cómputo de términos: Los plazos se cuentan en **días hábiles** (que no incluyen sábados, domingos ni festivos) a partir del día hábil siguiente a la recepción o radicación de la solicitud en la CRC. Cuando por la naturaleza de la solicitud se requiera prórroga (por ejemplo, para consultas técnicas muy complejas), la CRC informará al ciudadano antes del vencimiento del término inicial, explicando los motivos de la ampliación, la cual será por una sola vez y por un plazo igual al inicial, conforme lo prevé la ley.

La CRC tiene implementados sistemas de registro y control de tiempos para asegurar el cumplimiento de estos términos legales. El ciudadano puede confiar en que sus solicitudes serán atendidas **con celeridad y dentro de los plazos** establecidos; en caso de que no sea así, podrá hacer valer los mecanismos legales (quejas ante entes de control, acciones constitucionales, etc.).

7. Canales de Atención al Ciudadano

Para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus servicios, la CRC dispone de múltiples canales de atención (presenciales, telefónicos, virtuales y escritos), buscando ofrecer opciones accesibles a todos los usuarios a nivel nacional. A continuación, se describen los canales disponibles, con sus horarios y características:

7.1. Atención Presencial

La CRC ofrece atención personal al ciudadano en sus instalaciones, brindando espacios cómodos y personal capacitado para resolver las inquietudes directamente. Los servicios de atención presencial incluyen:

- **Atención personal en la sede de la CRC:** Un ciudadano puede acercarse a la oficina principal de la CRC para recibir orientación, radicar peticiones o realizar consultas verbales.
Ubicación: Calle 59ª Bis # 5-53, Piso 9, Bogotá D.C. **Horario:** Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., en jornada continua. En este punto de contacto, funcionarios de la CRC atienden

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 5 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de forma amable, escuchan activamente las solicitudes y brindan la información requerida. Se garantiza la priorización de turnos a personas de atención preferencial (ver sección correspondiente) y se cumplen los protocolos de bioseguridad y accesibilidad necesarios.

- **Radicación de documentos en ventanilla:** La sede cuenta con un servicio de ventanilla única para **radicar correspondencia o solicitudes** de manera presencial. Los ciudadanos pueden entregar cartas, formularios, solicitudes escritas, entre otros documentos dirigidos a la CRC. Tras la entrega, se asigna un **número de radicado** al documento, con indicación de la fecha y hora de recepción. El funcionario de ventanilla verifica que el documento esté completo (por ejemplo, firma, anexos) y estampa el sello de radicación, entregando al ciudadano un comprobante de recibido. Este canal es útil para quienes prefieren dejar constancia física de su petición o no tienen acceso a medios digitales.
- **Buzón de sugerencias:** En la recepción de la sede de la CRC se encuentra ubicado un buzón físico donde los ciudadanos pueden depositar de forma anónima o identificada sus **sugerencias, felicitaciones, quejas o comentarios** sobre el servicio. Periódicamente, el contenido del buzón es revisado por el Coordinador de Control Interno, el jefe de Talento humano y el presidente del Comité de Convivencia de la CRC para extraer las comunicaciones y darles trámite. Las sugerencias y opiniones recogidas por este medio se analizan con el fin de mejorar los procesos de atención. El buzón está disponible en el mismo horario de atención de la sede (horas hábiles de oficina).

Nota: En las instalaciones de atención presencial, la CRC asegura condiciones de **accesibilidad física** (ascensor, baños adaptados) para personas con movilidad reducida, cumpliendo con la normatividad de espacio público accesible. Así mismo, se cuenta con señalización visible, asientos preferenciales y, de ser necesario, personal de apoyo para guiar a quienes lo requieran.

7.2. Atención Telefónica

La CRC pone a disposición del público líneas telefónicas de atención, a través de las cuales los ciudadanos pueden obtener información general, orientación sobre trámites y radicar peticiones verbales:

- **Línea de atención en Bogotá: Teléfono (601) 319-8300, disponible** de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (en horario continuo). A través de esta línea, cualquier persona puede comunicarse con la CRC para hacer consultas sobre servicios, estados de trámites, normativa básica, o presentar peticiones de información de manera verbal. El personal que atiende la línea se identifica con su nombre y el de la Entidad, ofrece un saludo cordial y está capacitado para registrar formalmente las peticiones verbales conforme al Decreto 1166 de 2016 (el funcionario diligenciará un formato escrito con los datos suministrados por el ciudadano). Esta línea tiene cobertura local en Bogotá.
- **Línea Gratuita Nacional: Número 01-8000-919278**, disponible para todo el país sin costo para el usuario, con el mismo horario de atención (lunes a viernes 8:30 a.m. a 5:30 p.m.). A través de la línea gratuita, usuarios desde cualquier región pueden comunicarse con la CRC para recibir información o presentar solicitudes sin incurrir en cargos de larga distancia. Las condiciones de atención (identificación del funcionario, cordialidad) son las mismas que en la línea de Bogotá. En caso de que todas las líneas estén ocupadas, se invita al ciudadano a mantener la llamada en espera o intentar más tarde; la CRC procura

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 6 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

minimizar tiempos de espera mediante disponibilidad adecuada de agentes en las horas de mayor demanda.

Al utilizar el servicio telefónico, el ciudadano debe tener en cuenta que la calidad de la llamada puede afectar la comunicación; se recomienda proporcionar la información con claridad. La CRC mantiene sistemas de grabación de llamadas de servicio (para fines de control de calidad y seguridad), informando al ciudadano cuando aplique, conforme a las disposiciones sobre habeas data. En todos los casos, la calidez en el trato es prioritaria: los funcionarios telefónicos están entrenados para escuchar activamente, resolver dudas frecuentes en línea o escalar la consulta a áreas especializadas si es necesario.

7.3. Atención Virtual (Canales Digitales)

Con el fin de aprovechar las ventajas de las tecnologías de la información y facilitar la interacción ciudadana a distancia, la CRC cuenta con diversos **canales virtuales o** electrónicos de atención:

- **Portal Web de Atención al Ciudadano:** A través del sitio web oficial de la CRC (www.crcom.gov.co), sección “Atención al Ciudadano”, se ofrece un portal unificado para la recepción de PQRS en línea. En este portal, disponible 24/7, el ciudadano puede diligenciar formularios electrónicos para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, adjuntar documentos de soporte en formato digital, y obtener el número de radicado de su solicitud automáticamente. El portal web cumple con los lineamientos de Gobierno Digital y es accesible para personas con discapacidad (compatible con lectores de pantalla, colores de alto contraste, etc.). Las solicitudes ingresadas por este medio son atendidas durante el horario hábil por el equipo de Relaciones con Grupos de Valor, pero pueden ser enviadas en cualquier momento.
- **Aplicativo de Trámites en Línea – “Trámites CRC”:** La CRC dispone de una plataforma electrónica especializada para la gestión de ciertos trámites y solicitudes específicas relacionados con sus funciones misionales (por ejemplo, homologaciones). A través de la sección “Trámites en Línea” del portal o directamente mediante la URL tramites.crcom.gov.co, los usuarios pueden acceder a formularios y módulos interactivos para radicar sus solicitudes de trámites, subir documentación requerida y consultar el avance del proceso. Este aplicativo está integrado con el sistema interno de la CRC, facilitando una respuesta más ágil y seguimiento en tiempo real por parte del solicitante.
- **Asistente Virtual (Chat en línea):** En la página web de la CRC se ofrece un servicio de chat en línea (Asistente Virtual) que permite atender consultas inmediatas de los ciudadanos. Este chat interactivo funciona en horario hábil y es atendido por agentes de servicio al ciudadano o por un asistente automatizado que provee información básica. A través del chat, el usuario puede preguntar por requisitos de trámites, estado de una petición (digitando su número de radicado), obtención de formularios, entre otros. El lenguaje utilizado en el chat es sencillo y cercano, pero conservando la formalidad institucional. Se aplican también protocolos de seguridad: no se solicitan datos sensibles por esta vía, y si la consulta es muy compleja, se le indica al ciudadano los pasos a seguir (por ejemplo, radicar una petición formal). **Nota:** La interacción en el chat debe mantener la misma cortesía y respeto que en otros canales; la CRC supervisa las conversaciones para garantizar calidad en las respuestas.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 7 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Correo electrónico institucional:** La CRC ha habilitado la dirección atencioncliente@crcom.gov.co como correo electrónico oficial para la atención al ciudadano. Cualquier persona puede enviar un email a esta dirección exponiendo su solicitud o consulta. Este canal está disponible permanentemente (24/7) para el envío de mensajes; las comunicaciones recibidas se gestionan en el horario laboral, dándoles trámite como peticiones formales (según su contenido, se les asigna un radicado de PQRSD y se siguen los términos de ley). Al enviar una solicitud por email, se recomienda al ciudadano incluir sus datos de contacto (nombre completo, cédula o NIT, teléfono) y describir claramente su petición o pregunta. La CRC acusará recibo del correo electrónico con un mensaje de confirmación automático o personalizado e informando el número de radicado asignado. Este medio es especialmente útil para quienes no pueden desplazarse o prefieren la comunicación escrita digital.
- **Redes sociales oficiales:** La CRC mantiene presencia en redes sociales (por ejemplo, X: @CRCCol, Facebook: @CRCCol, LinkedIn institucional) como canales informativos y de contacto con la ciudadanía. A través de estas plataformas, la CRC divulga información de interés y noticias sobre sus decisiones, proyectos y servicios. Si bien las redes sociales no son un medio formal para radicar PQRSD, la CRC atiende inquietudes generales planteadas por estos medios, redirigiendo a los usuarios hacia los canales oficiales cuando se requiere tramitar una petición formal. Las redes sociales son monitoreadas permanentemente por el equipo de comunicaciones, procurando responder en un tiempo breve las consultas públicas o mensajes directos que se reciben, siempre con un lenguaje respetuoso y cercano. La interacción en redes se sujeta a los protocolos de uso y moderación establecidos por el Gobierno Nacional para entidades públicas en medios digitales, garantizando lineamientos como: no divulgar datos personales en público, respetar a todos los usuarios, y brindar información verificable.
- **Otras herramientas virtuales:** En coherencia con las mejores prácticas de atención multicanal, la CRC evalúa e implementa gradualmente otros medios digitales para facilitar la comunicación con la ciudadanía. Por ejemplo, la Entidad hace uso de la Herramienta SIEL (Servicio de Interpretación en Línea) del Centro de Relevo para comunicaciones con personas sordas. Mediante este servicio, disponible en el portal Centro de Relevo del Ministerio TIC, un funcionario de la CRC puede establecer una videollamada tri-direccional con un intérprete en línea que traducirá en tiempo real la conversación entre el ciudadano sordo (en Lengua de Señas Colombiana) y el funcionario oyente. Esto permite brindar atención inclusiva y en igualdad de condiciones a la población con discapacidad auditiva en el canal virtual.

7.4. Atención por Correspondencia (Correo físico)

Aunque la CRC promueve el uso de medios electrónicos por eficiencia, también se encuentra habilitado el canal de correspondencia tradicional para quienes opten por él, especialmente en áreas con limitaciones de conectividad. A través de este medio, el ciudadano puede remitir comunicaciones escritas en formato físico a la dirección postal de la Entidad, o usar servicios postales certificados. Las consideraciones de este canal son:

- **Dirección postal:** Todas las comunicaciones escritas pueden enviarse a la dirección de la sede de la CRC: *Calle 59ª Bis # 5-53 Piso 9, Bogotá D.C., Código Postal 11011*. Es importante indicar en el sobre que está dirigida a la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 8 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Radicación de comunicaciones postales:** Al ser recibida la correspondencia en la oficina de la CRC, el área de Gestión Documental procederá a **registrarla** en el sistema de radicación con la fecha de llegada. Se asignará un número de radicado y se sellará el documento físico con dicha información.
- **Tiempos de entrega:** Los plazos de respuesta para las comunicaciones enviadas por correo físico son los mismos términos legales ya descritos, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción. Sin embargo, el ciudadano debe tener en cuenta los tiempos de transporte del correo: una carta tardará algunos días en llegar a la CRC dependiendo del origen. Se recomienda utilizar correo certificado y conservar el comprobante de envío. La CRC considera la fecha de imposición del correo (sello postal) para efectos de derechos que deban ejercerse dentro de un término, siempre que el sobre llegue efectivamente.
- **Respuesta por correspondencia:** Si el ciudadano solicita una respuesta por carta física, la CRC enviará la comunicación de respuesta a la dirección indicada, a través de correo postal certificado. No obstante, para mayor rapidez, la Entidad privilegia responder vía correo electrónico cuando el usuario lo autoriza o lo ha indicado como medio de contacto preferente. En caso de no poder hacer entrega física (ej. dirección incorrecta), la CRC dejará constancia y la respuesta se tendrá por notificada vía publicación o mecanismos subsidiarios que la ley contemple.
- **Buzón de correo electrónico para notificaciones:** Alternativamente, el ciudadano puede autorizar a la CRC para que cualquier respuesta o notificación se le envíe a un buzón de correo electrónico personal, incluso si inició la comunicación en físico. Esto agiliza el proceso y garantiza una comunicación más expedita. La CRC cumple con las condiciones de validez de la notificación electrónica según la normativa vigente, asegurando que el contenido enviado al email corresponda exactamente con el original firmado digital o físicamente.

Nota: Tanto en correspondencia física como electrónica, la CRC observa las directrices de la Ley General de Archivos para la conservación y custodia de las comunicaciones. Los documentos recibidos se archivan con sus respectivos metadatos de radicación, garantizando su integridad, y facilitando su consulta en caso de requerirse posteriormente (trazabilidad).

8. Atributos del Buen Servicio

La CRC procura que cada interacción con el ciudadano se caracterice por altos estándares de calidad humana y profesional. Para ello, ha definido una serie de atributos del buen servicio que todos los servidores públicos y contratistas deben aplicar en la atención al ciudadano:

- **Respeto:** Tratar al ciudadano con cortesía, consideración y paciencia en todo momento. Implica escuchar sin interrumpir, dirigirse de forma formal (de usted) pero cercana, y respetar la dignidad y los derechos del usuario, sin distinciones ni discriminaciones.
- **Amabilidad:** Brindar un trato cordial y amable, demostrando interés genuino por ayudar. Un saludo inicial adecuado (ej. "Buenos días, bienvenido(a) a la CRC, ¿en qué puedo servirle?") y una actitud positiva generan confianza en el ciudadano. Incluso ante situaciones difíciles o quejas, el funcionario mantiene la calma y la disposición de servicio.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar del ciudadano, comprendiendo sus necesidades y expectativas. Significa mostrar sensibilidad (por ejemplo, ante alguien confundido con un trámite, orientarle

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 9 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

paso a paso) y ofrecer soluciones o alternativas viables. La CRC fomenta la cultura de servicio donde cada caso es importante y único.

- **Efectividad:** Resolver los requerimientos de los ciudadanos con competencia técnica y prontitud. Cada funcionario debe conocer bien los servicios y trámites de la CRC para brindar información correcta desde el primer contacto, evitando reenvíos innecesarios. La efectividad también implica cumplir los compromisos (por ejemplo, si se promete devolver una llamada o enviar información adicional, hacerlo en el tiempo acordado).
- **Transparencia:** Proporcionar información veraz, completa y comprensible. Si el funcionario desconoce la respuesta a una pregunta, debe reconocerlo y gestionar la consulta con otra área, en lugar de dar información errónea. Además, toda actuación frente al ciudadano debe ser clara y verificable, explicando los motivos de los requerimientos y las decisiones de forma sencilla.
- **Imparcialidad e Inclusión:** Atender a todos los usuarios por igual, sin favoritismos y haciendo los ajustes necesarios para incluir a quienes tengan alguna condición especial. Esto abarca desde respetar el turno de llegada, hasta brindar apoyos a quien lo necesite (ej. leer un documento para alguien con baja visión). La inclusión es un valor fundamental: nadie debe sentirse excluido del servicio por ninguna condición (ver sección de Atención Inclusiva).
- **Confidencialidad:** Manejar con discreción y reserva la información personal o sensible que el ciudadano provea. Los funcionarios deben resguardar la privacidad del usuario: por ejemplo, si se trata de una queja o denuncia, no ventilar detalles en áreas públicas; si se toman datos personales, usarlos solo para los fines permitidos.
- **Compromiso:** Demostrar disposición genuina para ayudar. No limitarse a “cumplir un trámite”, sino asumir la necesidad del ciudadano como propia hasta donde sea posible. Un funcionario comprometido acompaña al ciudadano en su gestión: por ejemplo, si un ciudadano se equivoca en su solicitud, en lugar de rechazarla sin más, explicarle y orientarle para corregir. El compromiso también conlleva seguir los protocolos establecidos, ya que estos están diseñados para asegurar calidad en el servicio.
- **Innovación y mejora continua:** Aunque es un atributo más institucional, cada funcionario debe estar abierto a sugerencias y buscar formas de mejorar la atención. Si un ciudadano propone alguna mejora o manifiesta insatisfacción, se debe canalizar esa información para ajustar procesos. La CRC promueve espacios de retroalimentación interna para actualizar este protocolo y las prácticas de servicio de forma periódica, incorporando mejores prácticas nacionales e internacionales.

Estos atributos del buen servicio sirven como criterio para evaluar el desempeño en atención al ciudadano. La CRC realiza capacitaciones permanentes a su personal para fortalecer estas habilidades y actitudes, y hace seguimiento mediante encuestas de satisfacción y auditorías internas a la calidad de la atención.

9. Atención Preferencial y Diferencial (Grupos Prioritarios)

Con el fin de asegurar la equidad en el acceso y un trato adecuado a todos los sectores de la población, la CRC aplica un enfoque de atención diferencial o preferencial para ciertos grupos considerados prioritarios. De acuerdo con la política de Servicio al Ciudadano a nivel nacional se brinda atención especial a:

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 10 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Tienen prioridad en la atención presencial, lo que significa que no deben hacer filas prolongadas ni esperar de pie por mucho tiempo. La CRC cuenta con asientos preferenciales en las salas de espera y, al identificar la presencia de una persona de la tercera edad, un adulto mayor notoriamente, o una mujer en avanzado estado de embarazo, el personal de recepción le dará un turno preferente y ofrecerá asistencia adicional (por ejemplo, acercarle formularios, brindarle agua). En caso de que la persona tenga dificultades de movilidad, un funcionario puede desplazarse hasta donde se encuentre (por ejemplo, al ingreso de la sede) para atender su requerimiento. Este trato preferencial se hace extensivo a personas con niños de brazos o a cuidadores de adultos mayores que así lo requieran, facilitando su gestión.
- **Niñas, niños y adolescentes:** Si bien los menores de edad no son usualmente peticionarios directos ante la CRC, pueden ser usuarios de algunos servicios (p.ej. programas pedagógicos) o acompañar a adultos. En cualquier interacción, los funcionarios de la CRC procuran un trato afable y paciente con los niños y adolescentes, adecuando el lenguaje a su nivel de comprensión cuando se les brinda alguna explicación. En caso de recibir peticiones de menores de edad (lo cual es posible en ejercicio de sus derechos, por ejemplo, derecho de petición por un adolescente), la CRC observará los lineamientos del Código de Infancia y Adolescencia, garantizando la protección del menor. Siempre que un niño, niña o adolescente acuda solo a la Entidad, se contactará a su acudiente o representante legal si es necesario para asegurar su bienestar durante la estancia en las instalaciones.
- **Personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica:** Aquellas personas de bajos recursos, en condición de calle, víctimas del conflicto armado, u otras circunstancias de vulnerabilidad, recibirán un trato con especial sensibilidad y diligencia. El personal de la CRC está instruido para no hacer juicios de apariencia y brindar la misma calidad de servicio. En casos necesarios, se les orientará sobre programas sociales o instituciones que puedan ayudarles en problemas ajenos a la CRC (por ejemplo, si una persona vulnerable acude por un tema de comunicación, pero también expresa alguna necesidad básica, se le podría referenciar a líneas de asistencia social). Lo importante es que sientan comprensión y respeto, evitando cualquier forma de discriminación o maltrato.
- **Grupos étnicos y minorías culturales:** La CRC reconoce la diversidad étnica y cultural del país. Si un ciudadano perteneciente a un grupo étnico (indígena, afrodescendiente, ROM, raizal, etc.) acude a la Entidad, se garantizará una comunicación respetuosa de su identidad. En la medida de lo posible, se dispondrá de material informativo en su lengua nativa si lo solicita. De ser necesario, se podrá coordinar un intérprete o traductor con el apoyo de otras entidades para atender a un usuario que no hable español. La atención siempre considerará las particularidades culturales: los funcionarios están llamados a ser tolerantes y abiertos a las diferencias, evitando cualquier expresión que pueda ser ofensiva o incomprensible para la persona.
- **Personas con discapacidad:** Constituyen un grupo prioritario y, dada la variedad de necesidades según el tipo de discapacidad, la CRC ha desarrollado protocolos específicos para asegurar una atención incluyente, que se detallan en la siguiente sección.

En general, la atención preferencial implica no exigir requisitos adicionales a estas poblaciones, sino por el contrario flexibilizar ciertos procesos cuando la situación lo amerite (sin transgredir la ley). Por ejemplo, si un adulto mayor tiene dificultad para llenar un formulario, un funcionario puede ayudarlo llenándolo con la información suministrada verbalmente; o si una persona con discapacidad no puede

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 11 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

firmar, se pueden usar mecanismos de huella dactilar o firma a ruego, conforme a norma. El personal de la CRC está instruido para identificar con prontitud a los ciudadanos que requieran esta atención diferenciada y activar las medidas de apoyo necesarias.

Con el fin de garantizar una atención efectiva ante barreras de comunicación, la CRC contará con lineamientos específicos para la atención de personas que se comuniquen en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, requieran atención mediante Lengua de Señas Colombiana (LSC) o se comuniquen en un idioma diferente al español, conforme a lo establecido en los numerales siguientes.

10. Atención a Personas que se Comunican en Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia

La CRC reconoce y respeta la diversidad lingüística y cultural del país y garantiza la recepción y trámite de las peticiones presentadas por personas que se comuniquen en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Protocolos de atención:

- **Identificar la necesidad de traducción:** Si la persona no puede comunicarse en español, permitirle expresar su petición en su lengua nativa o dialecto, procurando identificar, cuando sea posible, la lengua, pueblo, comunidad o región de procedencia.
- **Grabar la petición:** Cuando la CRC no cuente con un intérprete disponible, dejar constancia de esta situación y grabar íntegramente la petición mediante un medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.
- **Gestionar la traducción:** Remitir la grabación de la petición al Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, con el fin de solicitar apoyo para identificar la lengua nativa o dialecto y gestionar su traducción. Una vez recibida la traducción, la CRC continuará con el trámite y respuesta de la solicitud.
- **Dar trámite a la solicitud:** Una vez obtenida la traducción, realizar la radicación, asignación y trámite de la petición de acuerdo con los procedimientos establecidos por la CRC.
- **Garantizar la respuesta:** La dependencia competente elaborará la respuesta correspondiente y, cuando resulte necesario, se gestionará el apoyo requerido para facilitar su comprensión por parte del ciudadano.

En ningún caso la barrera lingüística será motivo para negar la recepción o radicación de una petición.

11. Atención a Personas que Requieren Comunicación mediante Lengua de Señas Colombiana (LSC)

La CRC garantizará mecanismos de apoyo para facilitar la comunicación y atención de las personas que requieran el uso de Lengua de Señas Colombiana (LSC).

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 12 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Protocolos de atención:

- **Identificar la necesidad de comunicación:** Consultar respetuosamente a la persona cuál es el mecanismo de comunicación que prefiere para recibir la atención.
- **Solicitar apoyo de intérprete:** Cuando la persona requiera atención mediante LSC, solicitar el apoyo del funcionario de la CRC que cuente con las competencias para realizar la interpretación.
- **Grabar la solicitud:** Si no es posible contar con el apoyo del intérprete durante la atención, grabar la solicitud en video y remitirla al funcionario de la CRC encargado de apoyar su interpretación y trámite.
- **Utilizar mecanismos alternativos:** Cuando resulte necesario, podrán emplearse otros mecanismos institucionales de apoyo disponibles para facilitar la comunicación con la persona.
- **Continuar con el trámite:** Una vez interpretada la solicitud, realizar la radicación, asignación y gestión correspondiente de acuerdo con los procedimientos internos de la CRC.

Para las demás recomendaciones relacionadas con la interacción y atención de personas con discapacidad auditiva, se deberán observar los lineamientos establecidos en el numeral 13.3 del presente protocolo.

12. Atención a Personas que se Comunican en un Idioma Diferente al Español

Cuando una persona se comunique en un idioma diferente al español y presente dificultades para expresar su solicitud, la CRC procurará brindar el apoyo necesario para facilitar la comunicación y orientación.

Protocolos de atención:

- **Identificar el idioma:** Establecer, cuando sea posible, el idioma en el que se comunica la persona y la naturaleza de su solicitud.
- **Solicitar apoyo interno:** Gestionar el apoyo de un funcionario de la CRC que tenga conocimiento y dominio del idioma requerido, con el propósito de facilitar la comunicación y comprensión de la solicitud.
- **Facilitar la atención:** El funcionario que brinde el apoyo deberá facilitar la comunicación entre la persona y el agente encargado de la atención, procurando establecer con claridad el objeto de la solicitud.
- **Escalar la solicitud cuando sea necesario:** Si no se cuenta con un funcionario que pueda brindar el apoyo requerido, informar al responsable de Servicio al Ciudadano para gestionar el mecanismo de apoyo que corresponda.
- **Continuar con el trámite:** Una vez comprendida la solicitud, efectuar la radicación, asignación y gestión correspondiente conforme a los procedimientos establecidos por la CRC.

La diferencia de idioma no será motivo para negar la orientación, recepción o trámite de una solicitud.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 13 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

13. Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad

La CRC está comprometida con la inclusión plena de las personas con discapacidad en sus procesos de atención al ciudadano. En concordancia con la normatividad nacional (Ley 1618 de 2013, que establece disposiciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad) y guías de buenas prácticas, se han definido lineamientos específicos según el tipo de discapacidad, de modo que la experiencia de servicio sea adecuada a cada necesidad. A continuación, se describen las consideraciones y recomendaciones para atender a personas con distintas discapacidades:

13.1. Personas con Discapacidad Física (Motora)

Descripción: Corresponde a personas con limitaciones en su movilidad o desplazamiento, ya sea por afecciones en el sistema neuromuscular o por ausencia/amputación de miembros. Pueden usar ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, muletas, caminadores u órtesis. Esta discapacidad puede dificultar el acceso a espacios no adaptados o la manipulación de objetos.

Protocolos de atención:

- **Garantizar la accesibilidad física en las instalaciones:** puertas suficientemente amplias, rampas o elevadores en lugar de escaleras, mostradores a altura adecuada para usuarios en silla de ruedas, baños adaptados, etc. Antes de la llegada del ciudadano (si se tiene conocimiento, por ejemplo, por cita previa) verificar que todos los accesos estén libres de obstáculos.
- **Comunicación directa y respetuosa:** Dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no únicamente a su acompañante. Ofrecerle un saludo al mismo nivel visual – por ejemplo, si la persona está en silla de ruedas y el funcionario de pie, este último puede acercarse y, de ser posible, sentarse para estar a la altura de los ojos del usuario, favoreciendo un contacto más cómodo.
- **Ofrecer asistencia sin imponerla:** Preguntar amablemente si requiere alguna ayuda para desplazarse o realizar alguna actividad (por ejemplo: “¿Necesita que le ayude a abrir la puerta o a transportar sus documentos?”). Si la persona acepta la ayuda, actuar siguiendo sus indicaciones (cada persona conoce mejor la manera segura de que la asistan). Si declina la ayuda, respetar su independencia.
- **No obstaculizar ni manipular sus ayudas técnicas sin permiso:** Evitar recargar objetos sobre la silla de ruedas, apoyarse en ella o moverla abruptamente sin consultar. Las ayudas son parte del espacio personal de la persona; solo tocarlas o manejarlas con autorización. Por ejemplo, si se ofrece empujar una silla de ruedas, hacerlo solo tras la aceptación del ciudadano y empujar con cuidado, comunicando cada acción (“Vamos a girar a la derecha”, etc.).
- **Espacios adaptados para la espera:** Si la persona tiene que esperar, asegurar que tenga un lugar cómodo. Si usa silla de ruedas, permitir que permanezca en ella o, si desea transferirse a un asiento, ayudarlo en lo que necesite (guardando la silla de ruedas cerca y con frenos puestos). Para personas con dificultad de estar de pie, brindarles asiento inmediatamente.
- **Trato paciente y considerado:** Algunas personas con discapacidad motora pueden tardar más en desplazarse o realizar ciertas acciones (como firmar un documento si tienen movilidad reducida en manos). El funcionario debe mostrar paciencia, no apresurarla y darle el tiempo

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 14 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

necesario. Si es preciso, ofrecer alternativas como: “Si le es difícil firmar, puede usar su huella dactilar” o “Tómese su tiempo, ¿le alcanzo un mueble para que firme más cómodo?”.

- **Emergencias y evacuación:** Tener previsto un plan para asistir a personas con movilidad reducida en caso de emergencias (sismos, evacuaciones). El personal de seguridad y brigadas debe dar prioridad a su evacuación segura, usando sillas de evacuación o cargándolas si fuera necesario, siempre con cuidado y después de evacuar al resto de personas cercanas para evitar confusiones.

13.2. Personas con Discapacidad Visual

Descripción: Incluye a personas con ceguera total (ausencia de percepción visual) o con baja visión (visión reducida que no se corrige completamente con lentes convencionales). Pueden usar dispositivos como bastón blanco, gafas especiales, lupas o lectores de pantalla en dispositivos electrónicos. Esta discapacidad afecta la manera en que la persona accede a la información escrita y se desplaza en entornos físicos.

Protocolos de atención:

- **Identificación y saludo verbal:** Al recibir a una persona con discapacidad visual, el funcionario debe presentarse claramente de forma verbal (“Buen día, mi nombre es ..., estoy para atenderle en la CRC”) y, si la persona viene acompañada, igualmente saludar a la persona con discapacidad (no únicamente al acompañante). Ofrecer orientación desde el primer contacto, por ejemplo: “Estoy a su derecha” o “Le puedo guiar, si me permite”.
- **Ofrecer guía para el desplazamiento:** Si la persona lo desea, utilizar la técnica de guía vidente: el funcionario ofrece su brazo o hombro para que la persona con ceguera se apoye y siga el movimiento. Caminar ligeramente por delante, advirtiéndole de obstáculos (“Vamos a subir 3 escalones”, “Hay una puerta a la izquierda”, etc.). No tomar bruscamente a la persona del brazo sin avisar; primero preguntar: “¿Desea que le acompañe para llegar a la oficina? Puede tomar mi brazo”.
- **Describir el entorno y las acciones:** Durante la atención, brindar descripciones de lo que ocurre: por ejemplo, al entregar documentos o formularios decir “Le voy a dar un formulario en físico” y luego leer su contenido en voz alta si la persona lo solicita. Indicar quién más está presente en la sala, si entra o sale alguien relevante para el trámite. Esta descripción crea un ambiente de confianza y evita que la persona se sienta desorientada.
- **Material en formatos accesibles:** Siempre que sea posible, proporcionar la información en un formato adecuado. Si la persona utiliza braille y la CRC tiene disponibilidad de documentos en braille (por ejemplo, la Carta de Trato Digno podría estar en braille), entregarlo. Si no, ofrecer alternativas: lectura asistida (el funcionario lee el documento), envío del documento por correo electrónico en formato digital compatible con lectores de pantalla, o audio. La Ley 1712 de 2014 apoya este principio de entregar información en formas accesibles.
- **No mover objetos personales sin aviso:** Si la persona colocó su bastón, bolso u otros elementos en algún sitio, no moverlos de lugar sin informar. Si es necesario mover algo (por ejemplo, para no obstruir un pasillo), explicar dónde se lo reubicó. Mantener el entorno lo más despejado posible de obstáculos inesperados.
- **Interacción natural con perros guía:** Si la persona tiene un perro guía, permitir el ingreso del animal a todas las áreas de atención (cumpliendo la normatividad de accesibilidad). No

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 15 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

distraer ni acariciar al perro mientras está trabajando (tiene generalmente un arnés que lo identifica), ya que está concentrado en asistir a su dueño. En caso de que la persona se separe momentáneamente del perro, ayudarle a reunirse indicándole la posición del animal.

- **Documentos impresos:** Utilizar preferiblemente letra de buen tamaño y contraste en cualquier escrito que se entregue (por ejemplo, si se da una cita o número de radicado en papel, escribir con marcador negro y números grandes). Aunque la persona sea ciega, puede guardarlo para dárselo a alguien de apoyo; en caso de baja visión, esto facilita que pueda leerlo. Si se requiere su firma, indicarle exactamente dónde debe firmar colocando una guía táctil (por ejemplo, un marcado con su dedo o una plantilla firma).
- **Paciencia y disposición:** Permitir que la persona se exprese a su ritmo. Algunas personas con ceguera pueden requerir confirmación adicional de lo que se dijo, especialmente si hay ruido ambiente. Responder a sus preguntas de forma precisa. No asumir que por tener discapacidad visual la persona desconoce todo: enfocar la atención en su necesidad puntual, ofreciendo explicaciones adicionales solo si las solicita.

13.3. Personas con Discapacidad Auditiva

Descripción: Comprende a personas con sordera total o parcial, quienes pueden comunicarse de diversas formas: algunas mediante la Lengua de Señas Colombiana (LSC), otras a través de la lectura de labios, la escritura o usando audífonos o implantes cocleares que les brindan cierto nivel de audición. También incluye a personas con hipoacusia (pérdida auditiva leve o moderada). La principal barrera para ellas es la comunicación oral tradicional.

Protocolos de atención:

- **Llamar la atención de forma adecuada:** Para iniciar la comunicación con una persona sorda, se puede saludar de frente y realizar un pequeño gesto con la mano, o dar un toque suave en el hombro si está cerca, a fin de que la persona sepa que le están hablando. Asegurarse de estar en su campo visual antes de comenzar a hablar.
- **Habla clara y frente al usuario:** Si la persona indica que puede leer los labios, el funcionario debe hablar claramente, de frente, vocalizando bien cada palabra, sin exagerar las gesticulaciones. Mantener un tono normal (gritar o hablar excesivamente despacio puede distorsionar la lectura de labios). Ubicarse en un lugar con buena iluminación para que la persona pueda ver la cara del funcionario. Mientras se habla, evitar taparse la boca con las manos, papeles u objetos.
- **Uso de la Lengua de Señas Colombiana (LSC):** Si el ciudadano es usuario de LSC y viene con un intérprete o acompañante que conoce señas, dirigir la comunicación a la persona sorda, dejando que su intérprete traduzca. En caso de no haber intérprete presente, la CRC dispone del **Servicio de Interpretación en Línea (SIEL)** a través del Centro de Relevó, que permite conectar por videollamada con un intérprete profesional. El funcionario debe tener un computador o dispositivo con cámara; ingresando al enlace del SIEL, un intérprete servirá de puente en tiempo real. Informar al ciudadano de esta opción y ejecutarla si este está de acuerdo. Mientras se establece la comunicación, mantener un trato amable para transmitir tranquilidad.
- **Comunicación escrita como apoyo:** Algunas personas sordas prefieren intercambiar mensajes escritos (en papel, pizarra o en una app de notas en el celular). Estar dispuesto a

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 16 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

escribir de forma legible y sencilla. Si la persona domina el español escrito, esta puede ser una vía efectiva; de lo contrario, las señas con intérprete serán más adecuadas. Guardar copias de lo escrito si debe adjuntarse al expediente de la petición.

- **Asegurar la comprensión:** Luego de brindar una explicación o respuesta, es importante verificar que la persona sorda haya comprendido correctamente. Puede hacerse una pregunta de confirmación o solicitar que, por favor, repita lo que entendió, para corregir malentendidos. Las personas con pérdida auditiva pueden asentir por cortesía, aunque no hayan captado todo; por eso, se recomienda confirmación adicional en asuntos complejos.
- **Personas con audífonos o implantes:** Si el ciudadano usa audífono, procurarle un ambiente silencioso para facilitar su audición (por ejemplo, invitarle a pasar a un espacio con menos ruido). Hablarle moderadamente fuerte pero sin gritar, ya que muchos audífonos amplifican el sonido y gritar podría generar distorsión. Observar si la persona presenta señas de no oír bien y ajustar el volumen de voz o la dicción según retroalimentación.
- **Atención a personas sordociegas:** Una persona con sordoceguera (dual visual y auditiva) puede requerir métodos especializados de comunicación (como lenguaje de señas táctil, alfabeto dactilológico en palma de la mano). En estos casos poco frecuentes, la CRC gestionará apoyo especializado – por ejemplo, a través del **Centro de Relevo** y entidades como el Instituto Nacional para Sordos (INSOR) – para encontrar la mejor forma de comunicación. Mientras tanto, se debe proceder con mucha paciencia, utilizando el tacto como medio (por ejemplo, dibujar letras en la palma de la persona para palabras clave, permitirle tocar los labios o manos al hablar si está entrenada en eso). Siempre será necesaria la presencia de un intérprete guía para sordociegos; la CRC coordinará con familiares o instituciones para proveer este apoyo tan pronto sea posible.

13.4. Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual

Descripción: Son personas con limitaciones en sus funciones mentales superiores, lo cual afecta su capacidad adaptativa. Puede deberse a condiciones de nacimiento o adquiridas (p. ej., síndrome de Down, autismo en algunos niveles, trastorno intelectual). Su comprensión de instrucciones complejas puede estar reducida y pueden requerir apoyos en la toma de decisiones o en la expresión de sus necesidades.

Protocolos de atención:

- **Lenguaje sencillo y concreto:** Al comunicarse con una persona con discapacidad cognitiva, usar frases simples, palabras fáciles de entender y un tono amable. Evitar los tecnicismos o explicaciones extensas. Por ejemplo, en lugar de decir “debe diligenciar el formulario con la información requerida”, es preferible decir “vamos a llenar juntos este papel con sus datos”. Verificar paso a paso que entienda cada instrucción antes de pasar a la siguiente.
- **Apoyarse en elementos visuales o demostrativos:** Estas personas pueden beneficiarse de ayudas visuales. Mostrarle directamente los objetos o documentos de los que se habla, usar pictogramas si están disponibles, o gestos que refuercen el mensaje (como señalar el lugar donde debe firmar, hacer un gesto de entrega al hablar de documentos, etc.).
- **Paciencia y tiempo extra:** Es posible que la persona requiera más tiempo para procesar la información o para tomar una decisión. El funcionario debe ser paciente, no demostrar prisa ni

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 17 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

impaciencia. Si repite una pregunta varias veces, responder con calma las veces necesarias. Si parece confundida, intentar reformular la idea de otra manera más comprensible.

- **Involucrar a un acompañante o apoyo (cuando exista):** Muchas personas con discapacidad intelectual acuden con un familiar, cuidador o facilitador. Dirigirse tanto al usuario como a su apoyo, pero sin excluir al usuario de la conversación. El acompañante puede ayudar a interpretar ciertas conductas o a calmar a la persona si se frustra, pero el funcionario debe seguir intentando comunicarse directamente con la persona con discapacidad en la medida de sus posibilidades, otorgándole protagonismo en su propio trámite.
- **Entorno tranquilo:** Minimizar estímulos que puedan abrumar a la persona. Por ejemplo, atenderle en un sitio con poco ruido de fondo, iluminación suave si es sensible, evitando aglomeraciones. Algunas personas con autismo u otras condiciones pueden alterarse con entornos caóticos; procurar un ambiente sereno favorece la comunicación.
- **Trato con respeto y adultez:** Aunque la persona pueda tener comportamientos infantiles o limitaciones, debe ser tratada de acuerdo con su edad cronológica, no como a un niño (salvo que efectivamente lo sea). Evitar la sobreprotección o el trato con diminutivos que puedan resultar condescendientes. Mostrarle el mismo respeto que a cualquier ciudadano, adaptando solo la forma de comunicar, no el fondo del respeto.

13.5. Personas con Discapacidad Psicosocial (Mental)

Descripción: Este grupo incluye a personas con trastornos mentales o del comportamiento que pueden afectar su interacción social (por ejemplo, trastorno bipolar, esquizofrenia en control, depresión severa, ansiedad crónica). Cuando están compensados pueden hacer trámites normalmente, pero en situaciones de crisis podrían presentar comportamientos inusuales, desorientación, angustia o irritabilidad.

Protocolos de atención:

- **Actitud calmada y comprensiva:** Si un ciudadano manifiesta ansiedad, enojo desproporcionado, o algún signo de trastorno mental, el funcionario debe mantener la calma y un tono sereno. Hablar con voz suave, demostrar empatía ("Entiendo que esto puede ser frustrante para usted"). Evitar confrontaciones directas o reaccionar con enfado ante posibles impropiedades; en lugar de eso, intentar desescalar la situación (ofrecer un vaso de agua, invitarle a sentarse, darle tiempo para expresarse).
- **No invalidar sus sentimientos:** Aunque el motivo del ciudadano parezca poco racional, sus sentimientos son reales. Frases como "no se preocupe, todo está bien" quizá no ayuden; es mejor decir "comprendo que se sienta así; veamos cómo puedo ayudarlo". Si la persona presenta delirios o ideas claramente falsas, no es recomendable contradecirla abruptamente, sino enfocarse en lo que necesita tramitar en la CRC y cómo se le puede colaborar.
- **Buscar apoyo profesional si es necesario:** Si la persona muestra signos de una crisis grave (por ejemplo, agresividad incontrolada, incoherencia total, llanto inconsolable), el funcionario de primera línea puede solicitar discretamente el apoyo de un superior para manejar la situación. En casos extremos, si la integridad de la persona u otros está en riesgo, se procederá según los protocolos de emergencia, pudiendo llamar a servicios médicos de urgencia.
- **Flexibilidad en la atención:** Es posible que estas personas tengan dificultades para seguir instrucciones estrictas o esperar su turno pacientemente. Dentro de lo posible, se puede ofrecer

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 18 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

atención preferencial, aunque no lo soliciten expresamente, si se evidencia que la espera prolongada o el entorno pueden agravar su condición (ejemplo: una persona con ansiedad severa). Así mismo, facilitar sus trámites, aunque no se expresen con claridad: se les puede ayudar a estructurar su petición haciéndoles preguntas puntuales para entender qué requieren.

- **Confidencialidad y no juicio:** Tratar la situación con discreción, no comentando con terceros detalles de la condición mental del usuario. Los funcionarios deben evitar cualquier actitud de burla, miedo o rechazo; en su lugar, se deben enfocar en solucionar el motivo de la visita.

14. Personas de Talla Baja

Descripción: Se refiere a individuos cuya estatura es significativamente menor al promedio por condiciones genéticas o médicas (p. ej., acondroplasia). Si bien la talla baja no es una discapacidad per se, estas personas pueden enfrentar barreras similares a las de discapacidad física en un entorno no adaptado a su estatura.

Protocolos de atención:

- **Adecuar la interacción a la altura de la persona:** Cuando se atiende a alguien de talla baja, el funcionario puede optar por sentarse o inclinarse ligeramente al conversar, de modo que el contacto visual sea cómodo y no desde una posición de mucha ventaja de altura. Esto transmite respeto y facilita la comunicación.
- **Mobiliario adaptado:** Asegurarse de que puedan alcanzar mostradores, mesas o escritorios. Si el mostrador es muy alto, salir de la barra de atención y atenderle a una altura más baja, o proporcionarle una superficie adecuada para firmar documentos. En salas de espera, ofrecer sillas donde sus pies puedan tocar el suelo o un banquito de apoyo si es necesario para su confort.
- **Asistencia con objetos altos:** Preguntar si necesita ayuda para, por ejemplo, alcanzar formularios ubicados en bandejas altas, beber de dispensadores elevados, etc. Muchas personas de talla baja son independientes, pero es cortés ofrecer asistencia si se ve que algo está fuera de su alcance físico.
- **Evitar comentarios o actitudes inapropiadas:** Mantener siempre la formalidad y respeto, como con cualquier usuario. Evitar manifestaciones de sorpresa por su estatura, miradas indiscretas o bromas. Tratar el tema solo si la persona lo menciona en relación con alguna necesidad (por ejemplo: "Por mi estatura, me cuesta ver la pantalla", entonces actuar en consecuencia ajustando la pantalla o ubicación).
- **Atención preferencial si aplica:** Al igual que con otras poblaciones, si una persona de talla baja presenta además alguna condición de salud asociada (como problemas óseos o de columna que a veces ocurren), ofrecer trato preferencial en filas o asistencia especial, en función de su comodidad.

En todas las situaciones anteriores, el respeto y la empatía son la base. Si en algún momento el funcionario no está seguro de cómo proceder, es válido preguntarle a la misma persona qué necesita o cómo puede ayudarla mejor. Cada individuo es distinto, y conocer su preferencia es la mejor guía. La CRC mantiene actualizados estos lineamientos, tomando en cuenta recomendaciones de entidades expertas en discapacidad, para asegurar una atención inclusiva y humanizada.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 19 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

15. Protocolo Específico para la Atención Presencial

La atención presencial, al ser el contacto cara a cara con el ciudadano, requiere observar un protocolo de servicio detallado que garantice una experiencia positiva desde que la persona ingresa hasta que se retira de las instalaciones. Los pasos y buenas prácticas que los funcionarios de la CRC deben seguir en la atención personal en oficina son:

- **Recepción y bienvenida:** Al ingreso del ciudadano a la sede, el personal de recepción debe saludar cordialmente y preguntarle en qué puede colaborar. Si hay sistema de turnos, orientarle para que tome un turno o registrarlo en la lista de atención. Proveerle cualquier información inicial (por ejemplo, si viene a radicar un documento, indicarle que puede pasar a la ventanilla; si es una consulta, dirigirlo a la sala de espera y avisar al funcionario competente).
- **Presentación del funcionario:** Cuando el ciudadano ya esté frente al funcionario encargado de su caso, este debe iniciar con un saludo amable: "Buenos días/tardes, bienvenido a la CRC" e inmediatamente presentarse con su nombre y cargo. Debe mencionar que está a su servicio: *"Mi nombre es Juan Pérez, asesor de atención al ciudadano, ¿en qué puedo ayudarle el día de hoy?"* Esta presentación genera confianza y transparencia.
- **Escucha activa:** Permitir que el ciudadano exponga su requerimiento sin interrupciones innecesarias. Mostrar una actitud atenta: contacto visual (sin parecer intimidante), gestos de asentimiento, evitar distracciones (no atender llamadas telefónicas ni conversar con terceros durante la interacción). Si algo no queda claro, hacer preguntas de clarificación una vez que el ciudadano termine de explicar, para asegurarse de entender bien su necesidad.
- **Empatía y confirmación:** Demostrar empatía con expresiones como *"Comprendo su situación"*, *"Con gusto le colaboraré en esto"* si es pertinente. Resumir en voz alta lo que entendió de la petición para confirmar: *"Entonces usted requiere... ¿es correcto?"*. Esto ayuda a evitar malentendidos y le muestra al ciudadano que se le ha escuchado con atención.
- **Orientación y gestión de la solicitud:** Brindar la información o solución solicitada. Si se trata de proporcionar información sencilla (por ejemplo, requisitos de un trámite), explicarla claramente y, de ser posible, entregar material impreso o indicar la página web correspondiente para referencia. Si se trata de recibir una petición formal, asistir al ciudadano en su radicación: entregarle y ayudarlo a diligenciar el formulario de derecho de petición (si no trae escrito), o revisar brevemente la carta que trae para asegurar que contiene datos mínimos (fecha, destinatario, solicitud concreta, datos de contacto). Radicar formalmente la solicitud en el sistema, entregando el número de radicado o constancia de recibo. Informarle los plazos de respuesta estimados conforme a la ley (por ejemplo: "Le estaremos dando respuesta en un término máximo de 15 días hábiles, es decir aproximadamente para el 20 de mayo").
- **Soluciones o canalizaciones internas:** En caso de que la consulta no pueda ser resuelta inmediatamente en el punto de atención, el funcionario deberá canalizarla internamente de manera eficiente. Por ejemplo, si es una pregunta técnica muy especializada, contactar (vía telefónica o electrónica) al área competente durante la misma visita para obtener la respuesta o, si no es posible inmediata, comprometerse a hacerle seguimiento y responder luego. Nunca se debe simplemente decir "no sé" sin ofrecer un plan de acción (como "voy a averiguar y le llamaremos").
- **Cierre de la interacción:** Antes de que el ciudadano se retire, verificar si tiene alguna otra duda o requerimiento adicional: *"¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?"*. Agradecerle por

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 20 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

su visita o por haber acudido a la CRC: *"Gracias por acercarse, estamos para servirle"*. Despedirlo de forma amable y deseándole buen día/tarde. En lo posible, acompañarlo hasta la salida o indicarle claramente por dónde salir, especialmente si la instalación es compleja.

- **Registro y seguimiento (post-atención):** Luego de que el ciudadano se retira, el funcionario completa cualquier registro necesario en el sistema: detalles de la petición recibida, notas sobre la orientación dada, etc. Si quedó en darle una respuesta posterior (por ejemplo, enviarle información por correo), debe cumplir ese compromiso en el tiempo prometido. Adicionalmente, la CRC aplica una encuesta corta de satisfacción al finalizar la atención presencial para evaluar la calidad del servicio brindado.

Durante toda la atención presencial, es fundamental mantener la profesionalidad: vestir de acuerdo con el código de vestimenta institucional, usar un lenguaje formal pero entendible, y observar la ética del servidor público (no aceptar dádivas, no hacer comentarios políticos, no involucrarse en discusiones ajenas al servicio). Cualquier situación especial ocurrida en la interacción (por ejemplo, un ciudadano agresivo, una caída accidental de alguien en la sede, etc.) debe reportarse inmediatamente a los supervisores para la gestión correspondiente.

16. Protocolo Específico para la Atención Telefónica

En la atención por teléfono, la CRC busca brindar una experiencia igual de satisfactoria, aunque no haya contacto visual. El personal asignado a la línea de atención sigue estas pautas para asegurar calidad en cada llamada:

- **Respuesta oportuna:** Se procura responder cada llamada entrante en el menor tiempo posible, idealmente antes del tercer timbre. Al contestar, se evita dejar al ciudadano esperando largos periodos en la línea. Si las líneas están ocupadas, el sistema de la CRC cuenta con mensajes informativos y opción de espera, pero se trabaja para minimizar esta situación aumentando la capacidad de agentes en horas pico.
- **Identificación y saludo inicial:** Al contestar, el funcionario debe identificarse claramente y saludar cortésmente, mencionando además la entidad. Por ejemplo: *"Comisión de Regulación de Comunicaciones, buenos días, le habla María López de Atención al Ciudadano, ¿en qué le puedo colaborar?"* Este saludo proporciona al usuario certeza de haber contactado el lugar correcto, y confianza al conocer con quién habla.
- **Tono de voz y modulación:** Mantener un tono de voz amable, calmado y claro. Dado que por teléfono no se ven gestos, la voz es la única herramienta para transmitir cordialidad. Sonreír al hablar (aunque el usuario no lo vea) suele reflejarse en un tono más cálido. Evitar sonar apresurado o molesto; el estado de ánimo del funcionario no debe influir en la atención.
- **Escucha activa y toma de notas:** Permitir que el ciudadano explique su asunto sin interrumpir. Mostrar señales de escucha activa diciendo de vez en cuando "Ajá", "Entiendo", para que sepa que seguimos en línea. Es importante tomar notas de los datos clave que el ciudadano provea (nombre, teléfono, asunto, etc.) en formato digital, para no perder información. Repetir al ciudadano los datos sensibles para confirmar (por ejemplo: "Entonces su número de celular es 312... correcto?").
- **Claridad en la información:** Responder de manera concisa pero completa. Dado que el tiempo telefónico es valioso, evitar divagar; centrarse en resolver la pregunta o solicitud. Si es

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 21 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

información que el ciudadano debe apuntar (por ejemplo, un número de radicado, una dirección web, un correo electrónico), decirlo lentamente, en caso necesario deletrear, y verificar que la persona lo haya anotado bien. Por ejemplo: *"Le voy a dar el número de radicado: 2025-00012345, repito 2025-00012345"*.

- **Manejo de solicitudes formales por teléfono:** Si la persona desea hacer una petición formal de forma verbal (ej. queja, reclamo), el funcionario debe estar capacitado para redactarla en el sistema mientras escucha. Debe recopilar todos los detalles necesarios: datos del solicitante (nombre, identificación, contacto) y la descripción de la petición. Luego leer de vuelta el resumen para confirmación: *"Para confirmar, usted solicita que... ¿es correcto?"*. Finalmente, se le indica el número de radicado asignado a su petición verbal y el plazo máximo de respuesta.
- **Transferencia o remisión de llamada:** Si el asunto requiere ser atendido por otra dependencia (por ejemplo, una consulta muy técnica que deba responder un ingeniero de espectro), se ofrece al ciudadano la transferencia de la llamada. *"Señor(a), su consulta específica sobre ____ la maneja el área técnica; permítame comunicarle. No cuelgue por favor."* Antes de transferir, se le informa el nombre o cargo de quien lo atenderá. Si la transferencia no es posible en ese momento (nadie disponible), se toman sus datos y se le promete una devolución de llamada lo más pronto posible, explicando la situación: *"En este momento la ingeniera X no se encuentra, pero tomo sus datos para que le devuelva la llamada apenas regrese, ¿le parece bien?"*. Es importante cumplir con esas devoluciones de llamada en el tiempo acordado.
- **Cierre de la llamada:** Una vez resuelta la inquietud o radicada la solicitud, preguntar amablemente si hay algo más en lo que se le pueda ayudar. Si no, despedirse cordialmente: *"Gracias por llamar a la CRC, fue un gusto atenderle. Que tenga buen día."* Esperar unos segundos antes de colgar, en caso de que el ciudadano tenga un comentario final. Colgar suavemente, nunca abruptamente.
- **Registro de la atención:** Después de colgar, el funcionario completa los registros en el sistema: si fue solo consulta, dejarla registrada en las estadísticas (tema de la consulta, duración, etc.); si fue petición verbal, asegurarse de que quedó radicada formalmente; si se prometió enviar información, proceder a enviarla (por correo electrónico, según se haya acordado).
- **Manejo de llamadas difíciles:** En algunas ocasiones, el funcionario podría enfrentar una llamada con un usuario molesto, agresivo o muy angustiado. En estos casos, mantener la calma es crucial. Dejar que la persona se desahogue inicialmente sin interrumpir. Responder con empatía: *"Entiendo su molestia, vamos a revisar qué ocurrió"*. No tomar las ofensas a título personal. Si el usuario se torna ofensivo de manera extrema, se le puede advertir con respeto: *"Comprendo su inconformidad, pero le agradecería me permita ayudarlo sin expresiones ofensivas"*. Sólo en casos límite, si el usuario continúa con insultos graves o amenazas, el funcionario podría interrumpir la llamada indicando: *"Si continúa en ese tono, me veré obligado a terminar la llamada"* – pero esto es el último recurso. La CRC entrena a sus agentes para manejar la frustración y conducir la conversación a un cauce productivo. Tras una llamada particularmente tensa, el funcionario debe reportar el incidente a su supervisor inmediato.

El protocolo telefónico asegura que, pese a la ausencia de interacción cara a cara, el ciudadano sienta cercanía y confianza en la respuesta obtenida. Se pretende que la calidad sea equiparable a la atención presencial. Para verificar esto, la CRC también implementa mecanismos de control como la grabación

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 22 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de algunas llamadas (con fines de evaluación y mejora) y la encuesta de satisfacción telefónica automatizada al final de la llamada. Los resultados alimentan acciones de mejora continua en el servicio.

17. Protocolo para la Atención Virtual (Escrita)

La atención mediante medios escritos electrónicos (correo electrónico, chat web, redes sociales) si bien no es presencial, exige igualmente cortesía, precisión y profesionalismo en cada respuesta. A continuación, se mencionan lineamientos generales para la interacción en estos canales:

- **Correo electrónico:** Al responder correos de ciudadanos, utilizar un tono formal pero cercano. Iniciar con un saludo personalizado ("Estimado Juan Pérez:" o "Cordial saludo," si el nombre es conocido), y cerrar con una despedida institucional ("Atentamente, [Nombre], Área de Relación con Grupos de Valor, CRC"). Responder con un acuse de recibo inicial informando que su solicitud se está tramitando. Dividir el contenido en párrafos claros; si el ciudadano hizo varias preguntas, responder en formato de lista para que cada respuesta se entienda. Adjuntar documentos o enlaces relevantes en caso necesario. Cuidar la ortografía y redacción, ya que el escrito refleja la imagen de la entidad. No usar abreviaturas informales ni emoticones, mantener profesionalismo. Siempre incluir datos de contacto para seguimiento (teléfono, email de la dependencia). Registrar la comunicación en el sistema de gestión de PQRS igual que cualquier petición.
- **Chat en línea (Asistente Virtual):** Seguir los protocolos definidos para este canal. Ser muy rápido en las respuestas (el chat requiere inmediatez), pero sin sacrificar la cortesía. Usar mensajes cortos y directos. Saludar al iniciar la conversación ("Hola, soy [nombre], agente virtual de la CRC, ¿en qué puedo ayudarte?"). Si el chat es atendido por chatbot y luego pasa a humano, presentarse al tomar la interacción. Evitar tiempos prolongados sin respuesta; si se debe consultar algo, informarle al usuario "Permítame un momento mientras verifico esa información...". No brindar datos sensibles por chat, en ese caso canalizar a otro medio. Finalizar agradeciendo "Gracias por contactar a la CRC por este medio. ¡Que tengas un buen día!". Tras concluir, guardar el log de la conversación.
- **Redes sociales:** Aunque no es un canal formal para PQRS, la CRC modera y responde con lineamientos de buena atención. En redes públicas (mensajes, comentarios), mantener la compostura y cordialidad incluso ante críticas. Responder siempre con información veraz y lo más completa posible, pero si el caso es complejo, invitar al usuario a llevarlo a privado o a canales formales: "Para poder ayudarte mejor con tus datos personales, te invitamos a escribirnos por mensaje privado o a nuestro correo atencioncliente@crcom.gov.co". No entrar en polémicas públicas. Agradecer los comentarios positivos y las sugerencias. En mensajes privados, aplicar similar protocolo que en chat: respuesta rápida, saludo, firma con nombre o siglas del agente. Jamás revelar información privada de un usuario en público. Si una consulta se repite mucho en redes, usar ese insumo para actualizar FAQs en la web o generar comunicaciones oficiales que aclaren el tema.
- **Sistema de trámites/PQRS en línea:** Estos sistemas suelen generar una interacción asíncrona (el usuario llena un formulario y luego recibe la respuesta días después). No obstante, cuando un área de la CRC responde una PQRS a través del sistema, la comunicación debe ser clara y amable, dirigiéndose directamente al ciudadano, explicando en lenguaje ciudadano la respuesta a su petición. El lenguaje escrito en las respuestas oficiales debe ser claro, concreto

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 23 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

y completo, evitando tecnicismos excesivos; si son necesarios, se explican. La CRC procura implementar la política de Lenguaje Claro en sus comunicaciones, para que cualquier persona entienda fácilmente el contenido de las respuestas.

- **Seguridad y privacidad en entornos virtuales:** Asegurar que, al usar medios virtuales, se protejan los datos personales. No solicitar por email, chat o redes datos sensibles como contraseñas, información financiera, etc. Si por error un ciudadano los envía, eliminarlos de registros públicos. Cumplir las políticas de seguridad digital (por ejemplo, no abrir enlaces sospechosos enviados por usuarios, no descargar archivos dudosos) para proteger tanto al ciudadano como la infraestructura de la CRC.

Estos lineamientos garantizan que la calidad de la atención no dependa del canal: un correo o un mensaje de chat de la CRC debe reflejar la misma calidez y efectividad que una atención presencial o llamada telefónica. La CRC evalúa constantemente el desempeño en canales virtuales, midiendo tiempos de respuesta, satisfacción y solucionabilidad, con miras a mejorar e innovar en la oferta digital de servicios.

18. Gestión Interna de la Correspondencia y las Solicitudes

Para cerrar el ciclo de servicio, la CRC cuenta con procedimientos internos que aseguran que lo recogido en la atención al ciudadano (documentos, peticiones, datos) sea debidamente procesado dentro de la entidad:

- **Radicación y distribución interna:** Toda petición o comunicación recibida (por ventanilla, correo electrónico, formulario web, etc.) es radicada con un número único en el Sistema de Gestión Documental. Inmediatamente, se remite al área competente encargada de su trámite. La Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor realiza esta distribución el mismo día o, si llega fuera del horario laboral, a primera hora del siguiente día hábil. Existen rutas definidas para cada tipo de asunto.
- **Seguimiento a las respuestas:** El sistema de gestión documental genera alertas de vencimiento de términos para que las áreas recuerden responder en plazo. Adicionalmente, el equipo de Relaciones con Grupos de Valor monitorea diariamente los radicados, enviando recordatorios a los responsables cuando una fecha límite se aproxima. Este control cruzado es parte del compromiso de la CRC con la oportunidad en la respuesta.
- **Calidad de las respuestas:** Antes de enviar la respuesta al ciudadano, la comunicación es revisada (según complejidad) por un Coordinador para asegurar que cumple los estándares de claridad, cordialidad y completa solución a lo solicitado. Se verifica que esté firmada por el funcionario o directivo competente, y que adjunte los documentos necesarios. Solo entonces se procede a notificar al ciudadano por el canal acordado.
- **Archivo y conservación:** Todas las peticiones y sus respuestas se archivan en el Sistema de Gestión Documental. Se cumplen los tiempos de retención documental conforme a la tabla de retención de la CRC. Los documentos físicos se almacenan en el archivo central bajo condiciones de seguridad, evitando extravío o deterioro, y los electrónicos se resguardan con copias de seguridad.
- **Indicadores y reportes:** La CRC alimenta indicadores de gestión de la atención: número de peticiones recibidas, porcentaje respondido en término, nivel de satisfacción, etc. Estos

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 24 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

indicadores son analizados periódicamente. Cualquier desviación (por ejemplo, un aumento en quejas por demora) desencadena planes de mejora específicos.

- **Protección de datos personales:** En cumplimiento de la Ley 1581, la CRC tiene un manual interno para el tratamiento de la información de los ciudadanos. Los datos recopilados en la atención (nombre, correo, teléfono, etc.) son usados solo para los fines de contacto y gestión de la solicitud. Los funcionarios firmaron acuerdos de confidencialidad que les prohíben divulgar esta información. Si un ciudadano solicita la supresión de sus datos una vez finalizado el trámite, se evalúa conforme a la norma y, si procede, se eliminan o anonimizan.
- **Coordinación con otras entidades:** Cuando la solicitud involucra a otra entidad (p. ej., el ciudadano se queja de un operador de telecomunicaciones; la CRC regula, pero la solución depende del operador), la CRC actúa de intermediaria dentro del marco legal. Puede oficiar a la entidad o empresa involucrada para recabar información o instar solución, siempre informando de ello al ciudadano. Este trabajo interinstitucional se lleva con rigurosidad, para no dilatar la respuesta y ofrecer al ciudadano una gestión unificada.

En esencia, la gestión interna complementa la atención externa: es la garantía de que lo atendido de frente al ciudadano se tramitará debidamente puertas adentro hasta su conclusión. La CRC, a través de su Sistema Integral de Gestión, audita estos procesos para identificar fallas y mejorarlos continuamente, buscando que el servicio al ciudadano sea integral, confiable y en mejora permanente

19. Compromiso de Calidad y Mejora Continua

La CRC declara su compromiso con la calidad del servicio al ciudadano y la mejora continua de este protocolo. En línea con los estándares nacionales (por ejemplo, la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG) e internacionales, la Entidad implementa las siguientes acciones para asegurar un servicio de excelencia:

- **Capacitación permanente:** Los funcionarios encargados de atención al ciudadano reciben formación periódica en temas de servicio al cliente, normatividad vigente, enfoque diferencial, lenguaje claro, manejo de crisis, entre otros. Así mismo, nuevos lineamientos o actualizaciones en este protocolo son socializados inmediatamente para su aplicación homogénea.
- **Evaluación de la satisfacción ciudadana:** Se han establecido mecanismos para medir la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido. Encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, y análisis de las quejas relacionadas con la atención alimentan información valiosa. Estos datos se analizan para identificar puntos débiles (por ejemplo, tiempos de espera, claridad de información) y tomar acciones correctivas o preventivas.
- **Benchmarking y mejores prácticas:** La CRC compara sus protocolos y resultados con los de otras entidades nacionales e incluso organismos internacionales similares, con el fin de adoptar mejores prácticas. Principios modernos de “gobierno centrado en el ciudadano” (citizen-centric governance) enfatizan la participación activa del usuario en el diseño de servicios, la personalización de la atención, y la omnicanalidad. En ese sentido, la CRC se esfuerza por innovar introduciendo canales más accesibles, simplificando trámites y brindando información proactiva.
- **Cumplimiento de estándares de excelencia:** Más allá de los requisitos mínimos legales, la CRC aspira a exceder las expectativas de los ciudadanos. Esto implica, por ejemplo, resolver

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 25 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

las peticiones en menos tiempo del máximo legal cuando sea posible, brindar información adicional útil junto con la respuesta (educación al usuario), y dar un trato cercano pero respetuoso. La Entidad promueve una cultura organizacional orientada al servicio, donde cada dependencia entiende cómo su labor impacta al ciudadano final. Los directivos respaldan este compromiso asignando los recursos necesarios (humanos, tecnológicos) para fortalecer la atención al público.

- **Actualización del protocolo:** Este documento no es estático; se revisará al menos anualmente o cuando la normatividad cambie, para incorporarle mejoras. La CRC invita incluso a los ciudadanos y funcionarios a proponer ajustes basados en la experiencia real. La versión vigente del protocolo estará siempre disponible en la página web de la CRC para consulta pública, promoviendo así la transparencia sobre cómo atendemos a la ciudadanía.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** En sintonía con el valor de la transparencia, la CRC publica informes periódicos de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) atendidas y tiempos de respuesta promedio. Durante ejercicios de rendición de cuentas institucional, uno de los ejes es la calidad en la atención al ciudadano, donde se presentan resultados y se escuchan las opiniones de la comunidad sobre cómo mejorar. Este feedback se incorpora en los planes de mejora.

En conclusión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones reafirma que el ciudadano es el centro de su labor regulatoria. A través de este Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano fortalecido y actualizado, la CRC busca que cada persona que acuda a la entidad obtenga no solo una respuesta a su necesidad, sino también una experiencia de servicio ágil, justa y humana. Con ello, se contribuye a afianzar la confianza de la ciudadanía en la institución y en el Estado, cumpliendo el deber constitucional de servir a la comunidad.

Protocolo de Atención a la Ciudadanía CRC	Código: 0000-0-00 / NA	Página 26 de 26
Elaborado por: Alejandro Durán/Yamile Mateus	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 30/04/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025