



Instituto de Investigaciones
Ambientales del Pacífico

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Tabla de contenido

1	
1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Enfoque del servicio	4
5. Principios que orientan la atención	4
6. Momentos de la atención	5
7. Lineamientos generales de atención	5
7.1. Actitud de servicio	5
7.2. Comunicación	6
7.3. Comportamiento institucional	7
8. Canales de atención	8
9. Atención según el canal	9
9.1. Atención presencial	9
9.2. Atención virtual	9
9.3. Atención telefónica	9
10. Gestión de peticiones, quejas y reclamos	9
11. Manejo de situaciones difíciles	9
12. Atención a personas con discapacidad	10
Enfoques transversales que deben aplicarse en todo momento	14
14. Capacitación y mejora	14
Rol del talento humano	14
15. Mejora continua del servicio	14
15. Cierre	15

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



1. Introducción

En el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) entendemos que el servicio al ciudadano va mucho más allá de un procedimiento o una respuesta formal. Cada interacción por pequeña que parezca tiene el poder de fortalecer la confianza, construir relaciones y reflejar el compromiso real de la entidad con la ciudadanía, las comunidades y el territorio.

Nuestra labor se desarrolla en un contexto profundamente diverso, donde convergen culturas, saberes ancestrales, realidades sociales y una riqueza ambiental única. Por ello, la manera en que atendemos a la ciudadanía no puede ser indiferente ni estandarizada: debe ser respetuosa, consciente y sensible a las particularidades de cada persona y comunidad.

Este protocolo nace como una herramienta que orienta el actuar cotidiano de quienes hacen parte del Instituto, recordándonos que servir implica escuchar con atención, comprender antes de responder y actuar con responsabilidad. No se trata únicamente de cumplir con tiempos o requisitos, sino de garantizar que cada persona se sienta valorada, comprendida y bien orientada.

Asimismo, reconoce que las comunidades no son solo receptoras de información o servicios, sino aliadas fundamentales en la construcción de conocimiento y en la protección del territorio. En este sentido, cada espacio de atención es también un escenario de diálogo, aprendizaje mutuo y construcción colectiva.

2. Objetivo

Establecer lineamientos claros que orienten la prestación del servicio al ciudadano en el IIAP, promoviendo una atención oportuna, respetuosa y coherente con los principios institucionales, que contribuya a fortalecer la confianza, la transparencia y la relación con la ciudadanía y actores del territorio.

3. Alcance

El presente protocolo aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del IIAP que, en el desarrollo de sus funciones, interactúan con la ciudadanía a través de cualquier canal de atención, ya sea presencial, telefónico, virtual o comunitario.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Su cumplimiento es transversal y permanente, independientemente del rol, área o tipo de vinculación.

4. Enfoque del servicio

En el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP), la prestación del servicio se concibe como una relación fundamentada en el respeto, la confianza y el reconocimiento de la ciudadanía como parte esencial de la gestión institucional. Cada persona que interactúa con la entidad es considerada un actor legítimo, portador de necesidades, expectativas y contextos particulares que deben ser atendidos con diligencia, imparcialidad y consideración.

En este sentido, el servicio no se limita a la atención de solicitudes o al cumplimiento de procedimientos, sino que implica una disposición permanente para escuchar, orientar y responder de manera clara, oportuna y coherente con los principios institucionales. Se reconoce, además, que las interacciones con la ciudadanía son espacios que contribuyen a fortalecer la transparencia, la legitimidad y la confianza en la entidad.

De igual forma, el IIAP adopta un enfoque de servicio que valora la diversidad cultural, social y territorial del Choco Biogeográfico, incorporando criterios de pertinencia y enfoque diferencial en la atención. Esto implica reconocer las particularidades de las comunidades, promover el diálogo respetuoso y garantizar que la información y las respuestas sean accesibles y comprensibles para todos.

Así, el enfoque del servicio orienta el actuar de todos los servidores y colaboradores del Instituto, promoviendo una cultura institucional basada en la vocación de servicio, la responsabilidad y el compromiso con el bienestar de la ciudadanía y la protección del territorio.

Por ello, el enfoque de atención se fundamenta en:

- La escucha activa como punto de partida.
- La comprensión del contexto antes de ofrecer respuestas.
- El reconocimiento de los saberes comunitarios.
- La construcción de confianza a través de acciones coherentes.

5. Principios que orientan la atención

La prestación del servicio en el IIAP se guía por los siguientes principios:

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- **Respeto:** Reconocer la dignidad de cada persona, sin distinción alguna.
- **Claridad:** Comunicar de forma sencilla, comprensible y transparente.
- **Oportunidad:** Responder dentro de los tiempos establecidos, evitando dilaciones innecesarias.
- **Empatía:** Comprender las necesidades y emociones de quien acude a la entidad.
- **Coherencia:** Actuar en concordancia con lo que se comunica.
- **Pertinencia territorial:** Adaptar la atención a las realidades culturales y sociales del Pacífico.

6. Momentos de la atención

La atención al ciudadano es un proceso que se construye a lo largo de varios momentos, cada uno de ellos fundamental para garantizar una experiencia adecuada:

- **Acercamiento inicial:** Primer contacto en el que se genera la impresión inicial y se establece la disposición de escucha.
- **Gestión de la solicitud:** Etapa en la que se analiza, tramita o canaliza la necesidad del ciudadano.
- **Respuesta:** Entrega de información o solución de manera clara y útil.
- **Cierre:** Confirmación de que la atención brindada fue comprendida y satisface la necesidad planteada.

Cada uno de estos momentos debe desarrollarse con el mismo nivel de compromiso y calidad.

7. Lineamientos generales de atención

7.1. Actitud de servicio

La actitud de servicio en el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) constituye un elemento esencial en la calidad de la atención brindada a la ciudadanía. Más allá del cumplimiento de funciones, implica una disposición permanente para atender con respeto, responsabilidad y compromiso cada interacción, reconociendo la importancia de generar experiencias positivas y de confianza.

Esta actitud se refleja en comportamientos como la amabilidad en el trato, la escucha activa, la empatía frente a las necesidades del ciudadano y la disposición para orientar de manera clara y oportuna. Supone, además, actuar con paciencia, especialmente en situaciones que requieran mayor acompañamiento o en contextos donde existan barreras de comunicación.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



La actitud de servicio también implica asumir con responsabilidad cada solicitud, evitando remitir innecesariamente a otras dependencias y procurando, en la medida de lo posible, brindar soluciones o alternativas dentro del marco institucional. De igual forma, demanda coherencia entre lo que se comunica y lo que se hace, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

Adicionalmente, se espera que quienes representan al Instituto mantengan una conducta ética, respetuosa y profesional en todo momento, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional y a consolidar relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Quienes atienden a la ciudadanía deben:

- Saludar de manera cordial y respetuosa.
- Identificarse claramente.
- Escuchar sin interrumpir.
- Mostrar disposición genuina para ayudar.

7.2. Comunicación

La comunicación en el Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) es un elemento fundamental para garantizar una atención efectiva, transparente y orientada al ciudadano. No se limita a la transmisión de información, sino que constituye un proceso bidireccional que implica escuchar, comprender y responder de manera adecuada a las necesidades planteadas.

En este sentido, toda comunicación con la ciudadanía debe caracterizarse por ser clara, precisa y accesible, evitando el uso de tecnicismos innecesarios o expresiones que puedan generar confusión. La información suministrada debe ser suficiente y pertinente, de tal manera que permita al ciudadano comprender los procesos, requisitos y alcances de su solicitud.

Asimismo, es fundamental asegurar la coherencia entre los distintos canales de atención, de modo que la información brindada sea consistente, actualizada y confiable.

La escucha activa es un componente clave en este proceso, ya que permite identificar con mayor precisión las necesidades del ciudadano y ofrecer respuestas acordes a su situación. Esto implica prestar atención, evitar interrupciones, confirmar la comprensión de la solicitud y validar la información antes de emitir una respuesta.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



De igual forma, la comunicación institucional debe estar orientada a generar confianza, lo cual requiere actuar con transparencia, honestidad y responsabilidad. En caso de no contar con una respuesta inmediata, se debe informar oportunamente sobre los pasos a seguir y los tiempos estimados, evitando generar expectativas que no puedan cumplirse.

Características de la comunicación

- Utilizar un lenguaje claro, evitando tecnicismos innecesarios.
- Explicar los procesos de forma comprensible.
- Confirmar que la información ha sido entendida.
- Evitar generar expectativas que no puedan cumplirse.

7.3. Comportamiento institucional

El comportamiento institucional en el IIAP refleja el compromiso de la entidad con una gestión ética, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía. Cada servidor, contratista o colaborador, en el ejercicio de sus funciones, representa al Instituto y, por tanto, sus actuaciones inciden directamente en la percepción, confianza y legitimidad institucional.

En este sentido, se espera que el comportamiento de quienes hacen parte del IIAP esté guiado por principios de integridad, responsabilidad, respeto y vocación de servicio. Esto implica actuar con rectitud, cumplir con las normas y procedimientos establecidos, y tomar decisiones fundamentadas en el interés general y el bienestar colectivo.

El comportamiento institucional también se manifiesta en la forma en que se gestionan las relaciones con la ciudadanía, otras entidades y las comunidades del territorio. Se debe garantizar un trato digno, incluyente y respetuoso, reconociendo la diversidad cultural, social y ambiental del contexto en el que actúa el Instituto. Asimismo, se debe evitar cualquier conducta que pueda interpretarse como discriminatoria, arbitraria o contraria a los principios institucionales.

De igual manera, se espera una conducta coherente entre el discurso institucional y las acciones individuales, promoviendo la transparencia en la gestión, el uso adecuado de la información y la correcta administración de los recursos públicos. La confidencialidad, cuando aplique, debe ser respetada en todo momento, así como el manejo responsable de la información suministrada por la ciudadanía.

El comportamiento institucional implica, además, mantener una actitud profesional en todos los escenarios de interacción, tanto internos como

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



externos, incluyendo espacios presenciales, virtuales y comunitarios. Esto abarca el cumplimiento de horarios, la puntualidad, la presentación adecuada y el uso respetuoso de los canales de comunicación.

Características

- Mantener una actitud profesional en todo momento.
- Respetar los tiempos de atención.
- Conocer los servicios y procesos del IIAP.
- Actuar con responsabilidad y ética.

8. Canales de atención

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) dispone de diversos canales de atención con el propósito de garantizar el acceso oportuno, equitativo y eficiente de la ciudadanía a sus servicios, programas e investigaciones institucionales. Estos canales han sido diseñados para responder a las diferentes necesidades, contextos y condiciones de la población, facilitando la comunicación y el relacionamiento con la entidad.

En este sentido, el IIAP promueve el uso articulado de los siguientes canales:

- **Canal presencial:** A través de las sedes institucionales y espacios de atención en territorio, donde se brinda orientación directa y personalizada. Este canal permite un contacto cercano con la ciudadanía, favoreciendo la escucha activa y el acompañamiento en la gestión de solicitudes.
- **Canal telefónico:** Mediante líneas de atención habilitadas, orientadas a proporcionar información ágil y resolver inquietudes de manera inmediata. Este canal facilita el acceso para quienes no pueden desplazarse físicamente a las sedes.
- **Canal virtual:** A través de medios digitales como el correo electrónico, la página web institucional y otros mecanismos electrónicos. Este canal permite la radicación de solicitudes, el acceso a información y la interacción con la entidad desde cualquier lugar, promoviendo la eficiencia y la trazabilidad de los procesos.
- **Canal comunitario o territorial:** Mediante encuentros, jornadas, talleres y espacios participativos desarrollados directamente en las comunidades. Este canal es fundamental para el IIAP, ya que fortalece el diálogo de saberes, la participación ciudadana y el reconocimiento de las dinámicas propias del territorio.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Cada uno de estos canales debe operar bajo los mismos estándares de calidad, garantizando una atención respetuosa, clara, oportuna y coherente. Asimismo, la información brindada a través de ellos debe ser consistente, actualizada y alineada con los lineamientos institucional.

9. Atención según el canal

9.1. Atención presencial

Se debe generar un ambiente de bienvenida, orientar con claridad y garantizar una atención organizada y respetuosa.

9.2. Atención virtual

La comunicación debe ser clara, oportuna y respetuosa, asegurando seguimiento a las solicitudes recibidas.

9.3. Atención telefónica

Debe caracterizarse por la claridad en la comunicación, la escucha activa y la orientación precisa.

10. Gestión de peticiones, quejas y reclamos

Todas las solicitudes deben ser recibidas, registradas y atendidas conforme a la normatividad vigente.

Las respuestas deben ser:

- Claras
- Completas
- Oportunas
- Orientadas a la solución

El análisis de estas solicitudes permite identificar oportunidades de mejora en el servicio.

11. Manejo de situaciones difíciles

Ante situaciones de inconformidad o conflicto, se debe:

- Mantener la calma y el respeto.
- Escuchar sin emitir juicios.
- Reconocer la situación del ciudadano.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- Buscar soluciones dentro del marco institucional.

La prioridad siempre será preservar la dignidad del trato y encontrar salidas constructivas.

12. Atención a personas con discapacidad

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) garantiza una atención incluyente, digna y sin barreras para las personas con discapacidad, reconociendo su diversidad y promoviendo el ejercicio pleno de sus derechos en condiciones de igualdad.

La atención deberá orientarse por los principios de accesibilidad, respeto por la autonomía, no discriminación, enfoque diferencial y ajustes razonables. En este sentido, se establecen los siguientes lineamientos:

Principios de atención

- **Accesibilidad:** Asegurar que la información, los espacios y los canales sean utilizables por todas las personas.
- **Autonomía:** Dirigir la comunicación directamente a la persona, respetando sus decisiones.
- **Dignidad y respeto:** Evitar actitudes paternalistas o discriminatorias.
- **Ajustes razonables:** Realizar adaptaciones necesarias sin imponer cargas desproporcionadas.

Lineamientos generales

- Brindar prioridad en la atención cuando sea requerido.
- Identificarse claramente y explicar el proceso de atención.
- Preguntar de manera respetuosa qué apoyo necesita la persona.
- Disponer de tiempo suficiente, evitando presiones o interrupciones.
- Garantizar confidencialidad y trato digno en todo momento.

Orientaciones según tipo de discapacidad

a. Discapacidad visual

- Identificarse al iniciar la interacción y anunciar cualquier cambio (inicio/fin de atención).
- Ofrecer el brazo para guiar (no tomar a la persona sin permiso).
- Leer en voz alta la información relevante y describir formularios o espacios.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- Facilitar formatos accesibles cuando sea posible (audio, letra ampliada, documentos digitales compatibles).

b. Discapacidad auditiva

- Mantener contacto visual y hablar de frente, con ritmo claro.
- Apoyarse en escritura (papel, celular) o medios digitales cuando sea necesario.
- Evitar cubrir la boca y reducir ruidos del entorno.
- Coordinar, cuando sea posible, apoyo de intérprete de lengua de señas.

c. Discapacidad física o movilidad reducida

- Garantizar accesos sin barreras (rampas, ascensor, puertas amplias, espacios adecuados).
- Ajustar la atención a una altura cómoda (sentarse si la persona está en silla de ruedas).
- No manipular ayudas técnicas (sillas, bastones) sin autorización.
- Priorizar trámites que eviten desplazamientos innecesarios.

d. Discapacidad cognitiva o intelectual

- Usar lenguaje sencillo, concreto y paso a paso.
- Verificar comprensión mediante preguntas claras.
- Permitir acompañamiento de una persona de apoyo si así lo solicita.
- Evitar sobrecargar con información y brindar ejemplos prácticos.

e. Discapacidad psicosocial

- Mantener un trato calmado, respetuoso y sin juicios.
- Evitar confrontaciones; escuchar y validar la situación.
- Ofrecer tiempos de respuesta adecuados y un entorno tranquilo.
- Escalar a apoyo institucional si la situación lo requiere.

f. Canales accesibles

- Asegurar que los canales virtuales cumplan criterios básicos de accesibilidad (lectores de pantalla, contraste, navegación simple).
- Ofrecer alternativas de contacto cuando un canal no sea suficiente.
- Promover señalización clara y apoyo en puntos de atención presencial.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



13. Atención a comunidades étnico-territoriales y personas en condición de vulnerabilidad

Ruta de atención (paso a paso)

La atención a estos grupos debe desarrollarse bajo un enfoque diferencial, reconociendo sus particularidades culturales, sociales y territoriales. A continuación, se establece la ruta de atención:

1. Preparación de la atención

Antes del contacto con la comunidad o persona:

- Informarse sobre el contexto territorial, cultural y organizativo.
- Identificar si existen autoridades tradicionales, líderes o formas propias de organización.
- Adecuar el lenguaje, los materiales y la metodología de atención.
- Prever posibles barreras (idioma, acceso, conectividad, movilidad).

2. Primer contacto y acercamiento

Durante el inicio de la interacción:

- Realizar un saludo respetuoso, acorde al contexto cultural.
- Presentarse claramente (nombre, rol e institución).
- Reconocer y respetar las autoridades o liderazgos presentes.
- Generar un ambiente de confianza y apertura al diálogo.

3. Escucha activa y reconocimiento del contexto

En el desarrollo de la interacción:

- Escuchar sin interrumpir, dando espacio a la palabra.
- Permitir que la comunidad o persona exprese su necesidad en sus propios términos.
- Evitar imponer visiones externas o juicios.
- Reconocer saberes, prácticas y dinámicas propias del territorio.

4. Identificación de necesidades

Para comprender la solicitud:

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



- Formular preguntas claras y respetuosas.
- Verificar que se ha comprendido correctamente la necesidad.
- Identificar si existen condiciones de vulnerabilidad (edad, discapacidad, género, situación socioeconómica, entre otros).
- Priorizar la atención cuando sea necesario.

5. Orientación y comunicación

Al brindar información:

- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y culturalmente pertinente.
- Explicar procesos, tiempos y alcances de manera transparente.
- Adaptarla comunicación (oral, visual, comunitaria) según el contexto.
- Evitar tecnicismos o lenguaje institucional complejo.

6. Concertación y toma de decisiones

Cuando aplique:

- Promover el diálogo y la construcción conjunta de soluciones.
- Respetar los tiempos y dinámicas comunitarias.
- Validar la información con la comunidad o persona.
- No generar compromisos que no puedan cumplirse.

7. Gestión de la solicitud

En el trámite institucional:

- Registrar la solicitud de manera adecuada.
- Canalizarla a la dependencia correspondiente si es necesario.
- Hacer seguimiento para garantizar respuesta oportuna.

8. Cierre de la atención

Al finalizar:

- Verificar que la información fue comprendida.
- Confirmar los pasos a seguir.
- Agradecer el espacio y la confianza.
- Mantener canales abiertos para futuras consultas.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



Enfoques transversales que deben aplicarse en todo momento

- **Enfoque diferencial:** Reconocer particularidades culturales, sociales y territoriales.
- **Enfoque de derechos:** Garantizar el acceso en condiciones de igualdad.
- **Interculturalidad:** Promover el diálogo respetuoso entre saberes.
- **Inclusión:** Eliminar barreras de acceso a la atención.
- **Respeto y dignidad:** En cada interacción.

Consideraciones clave

- No todas las comunidades ni personas tienen las mismas necesidades: evitar generalizaciones.
- La atención debe adaptarse al contexto, no al contrario.
- La confianza se construye con coherencia, cumplimiento y respeto.
- El territorio no es solo un lugar: es identidad, historia y vida.

14. Capacitación y mejora

- Fortalecer de manera continua las capacidades del talento humano en atención inclusiva.
- Incorporar ajustes y mejoras a partir de la retroalimentación de las personas con discapacidad.

Rol del talento humano

Cada persona vinculada al IIAP representa a la entidad en sus interacciones con la ciudadanía. Por ello, se espera que:

- Actúe con ética y responsabilidad.
- Oriente adecuadamente las solicitudes.
- Contribuya a generar confianza institucional.
- Fortalezca continuamente sus capacidades de atención.

15. Mejora continua del servicio

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP) reconoce que el servicio al ciudadano es un proceso dinámico, en permanente evolución, que requiere evaluación, aprendizaje y ajuste constante. En este sentido, la mejora continua se asume como un compromiso institucional orientado a

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP



fortalecer la calidad de la atención, optimizar los procesos y responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Para ello, el Instituto promoverá acciones orientadas a:

- **Evaluar la experiencia del ciudadano:** mediante mecanismos que permitan conocer su percepción frente a la atención recibida, identificando fortalezas y aspectos por mejorar.
- **Analizar de manera sistemática las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:** con el fin de detectar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora en los procesos de atención.
- **Implementar acciones correctivas y preventivas:** que permitan ajustar procedimientos, optimizar tiempos de respuesta y fortalecer la calidad del servicio.
- **Fortalecer las capacidades del talento humano:** a través de procesos de capacitación y actualización en atención al ciudadano, comunicación efectiva y enfoque territorial.
- **Optimizar los canales de atención,** incorporando mejoras tecnológicas y operativas que faciliten el acceso, la trazabilidad y la eficiencia en la gestión de solicitudes.
- **Promover la innovación en la prestación del servicio,** incorporando buenas prácticas que contribuyan a una atención más cercana, ágil y pertinente.

De igual manera, la mejora continua implica la articulación entre las diferentes áreas del Instituto, con el propósito de garantizar respuestas integrales, coherentes y alineadas con los objetivos institucionales.

15. Cierre

Este protocolo es una guía que orienta el actuar institucional, pero, sobre todo, es una invitación a comprender el servicio como una expresión de respeto hacia las personas y el territorio.

En el IIAP, cada interacción cuenta. Y en cada una de ellas se refleja el compromiso con las comunidades, con el conocimiento y con el cuidado del Pacífico colombiano.

Somos investigación, somos Chocó Biogeográfico, somos IIAP