

# Contacto con el usuario en la prestación del servicio público de aprovechamiento

Documento  
Guía

**Guía Metodológica para avanzar en la formalización de organizaciones de recicladores de oficio.  
Fase 2 y 5 Decreto 596 de 2016**

**Apoyado por:**

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)  
GmbH Programa de GIZ Colombia  
Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC)  
Sarah Hirsch, Coordinadora PREVEC  
Calle 125 No.19-24, oficina 701, Bogotá – Colombia

**Autores**

**WASTE TO WORTH LATAM SAS**

Yudy Tatiana Márquez Santamaría

**Asistencia técnica**

**WASTE TO WORTH LATAM SAS**

Paula Alejandra Almario Falla  
Sara Gómez Gómez  
Ximena Yate González

**Fotografías**

**WASTE TO WORTH LATAM SAS**

Paula Alejandra Almario Falla  
Sara Gómez Gómez  
Ximena Yate González

**Cita sugerida (formato APA)**

**Revisión editorial**

**WASTE TO WORTH LATAM SAS**

Paula Alejandra Almario Falla  
Sara Gómez Gómez

**Diagramación**

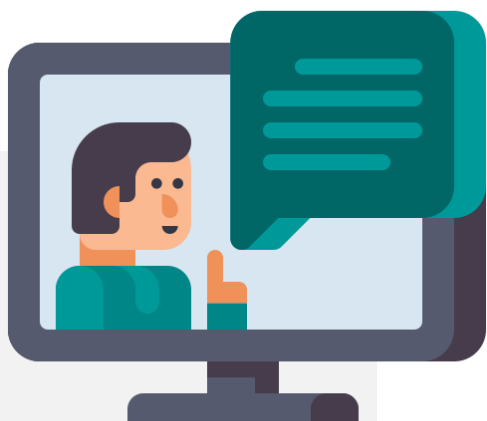
**WASTE TO WORTH LATAM SAS**

Sara Gómez Gómez  
Ximena Yate González

Por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. Esta publicación ha sido apoyada por el Programa Empleos Verdes en la Economía Circular (PREVEC) que está implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y sus contrapartes colombianas, por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.

Las ideas vertidas en el texto son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen la línea institucional de la GIZ.

Se autoriza la reproducción total del presente documento, sin fines comerciales, citando adecuadamente la fuente.



## Fortaleciendo la relación con los usuarios en la prestación del servicio

El contenido que encontrarás aquí hace parte de una serie de guías que apoyarán a las organizaciones de recicladores de oficio, en el camino de la formalización y la implementación del Decreto 596 de 2016.

La formalización de las organizaciones de recicladores de oficio en Colombia es un paso importante para fomentar el reconocimiento del trabajo de las personas que contribuyen diariamente al cuidado del medio ambiente y a la implementación de la Economía Circular del país.

***En esta guía encontrarás recomendaciones para fortalecer la relación con el usuario y la ciudadanía en general.***

## ¿Para quién es útil esta guía?



Esta Guía es para todas las personas que apoyen el **área de comunicaciones, marketing, diseño, publicidad y el área administrativa** de las organizaciones de recicladores de oficio.

## ¿Para qué usar esta guía?



Este documento es una guía para entablar conversaciones de manera asertiva con:

- **Usuarios residenciales y comerciales**
- **Usuarios industriales y oficiales**
- **Agentes de tránsito, policía o funcionarias y funcionarios públicos**
- **Población en general**



## ¡Planta tus árboles de conocimiento!

Mientras lees esta guía, puedes revisar esta lista de acciones que te permitirán validar la información que necesitas conocer.

Lee el capítulo y rellena los árboles a medida que vas avanzando, como en el siguiente ejemplo:

¿Qué tan importante es la relación con el usuario para la organización?  
Pág.



1. **¿Qué tan importante es la relación con el usuario para la organización?**  
Pág. 5



2. **Recomendaciones para generar una buena comunicación**  
Pág. 7



3. **Recomendaciones interacciones con el usuario suscriptor residencial y comercial**  
Pág. 8



4. **Recomendaciones para la interacción con el usuario industrial y oficial**  
Pág. 10



5. **Relacionamiento con agentes de tránsito, policía o funcionarias y funcionarios públicos**  
Pág. 14



6. **¿Qué métodos de comunicación puedo utilizar con la población en general?**  
Pág. 18





¡HOLA!  
Soy Juanita,  
¿Qué tan importante es la  
relación con el usuario para la  
organización de recicladores de  
oficio?

Para cualquier empresa, proyecto, obra o actividad es importante el **contacto y la comunicación con el usuario**, cliente o consumidor, para transmitir de manera asertiva lo que hacemos en la organización, nuestros servicios y **fortalecer el contacto con las personas de la sociedad**.



## Comunicación

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite **transmitir una información**.

En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.  
(Central, 2021)



- **Emisor:** La persona (o personas) que emite un mensaje.
- **Receptor:** La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- **Mensaje:** Contenido de la información que se envía.
- **Canal:** Medio por el que se envía el mensaje.
- **Código:** Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- **Contexto:** Situación en la que se produce la comunicación.

## Tipos de Comunicación

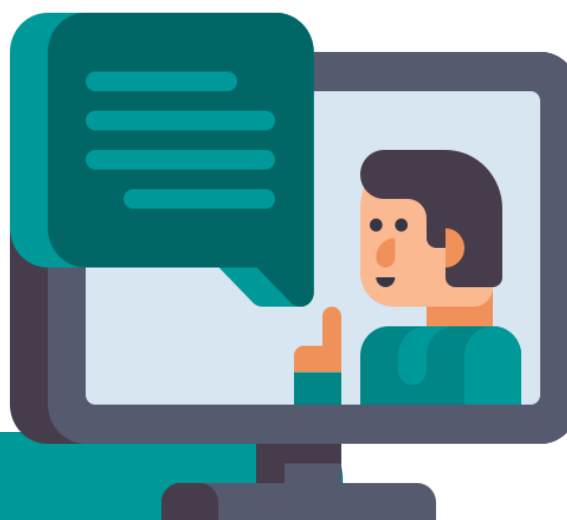


Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:  
**la comunicación verbal y la comunicación no verbal.**

- **Comunicación verbal:**  
Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de **nuestra voz** (tono de voz). **Ejemplo: Comunicación verbal Palabras (lo que decimos) Tono de nuestra voz.**



- **Comunicación no verbal:**  
Hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el **contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.**  
**Ejemplo: Contacto visual, Gestos faciales (expresión de la cara) Movimientos de brazos y manos Postura y distancia corporal. (Unesco, 2002)**



¡Veamos algunas recomendaciones para generar una buena comunicación!

## 1 Cuidado personal

El cuidado personal es muy importante para **proteger la salud y prevenir enfermedades**, lavado de dientes, cuidado de la piel, ropa limpia y lavado constante de las manos son algunos de los hábitos para un buen cuidado personal.



## 2 Vestuario

Usar el **uniforme de la organización** en buen estado, limpio con los logos visibles.



## 3 Carnetización

Portar el carnet de la **organización en un lugar visible**, se recomienda un porta carnet tipo brazalete.



## 4 Vehículos

Todos los vehículos de motor o tracción humana estandarizados por código de colores, logos de la organización visibles y ubicados en el mismo lugar. **Se recomienda realizar jornadas de mantenimiento y cuidado de los vehículos** de la organización mínimo dos veces al año.





# 1 Primera interacción con el usuario suscriptor residencial y comercial:

Se recomienda la **entrega de un folleto, afiche o tarjeta de presentación**, la cual contenga la **información del reciclador de base cómo** por ejemplo el nombre de la asociación a la que pertenece, nombre del reciclador, edad, tiempo en la labor, método de separación en la fuente, horario y frecuencia de la recolección.



Se puede **publicar por medio de las redes sociales**, también se puede imprimir y entregar en físico al portero de los conjuntos residenciales, entregar en tiendas, supermercados del barrio para que a su vez les entreguen a los usuarios.

**Esta gestión la puede realizar el reciclador de base con apoyo administrativo o capacitaciones y entrenamiento previo**

### Saludo

¡Buen día! Soy Mario, el reciclador del barrio, pertenezco a la asociación Mundo Mejor y me encantaría conocerlo(a), voy a estar pasando por su casa o negocio todos los lunes, miércoles y viernes entre las 5 pm y las 6 pm y **gracias a los materiales que me entregas puedo darle sustento a mi familia.**



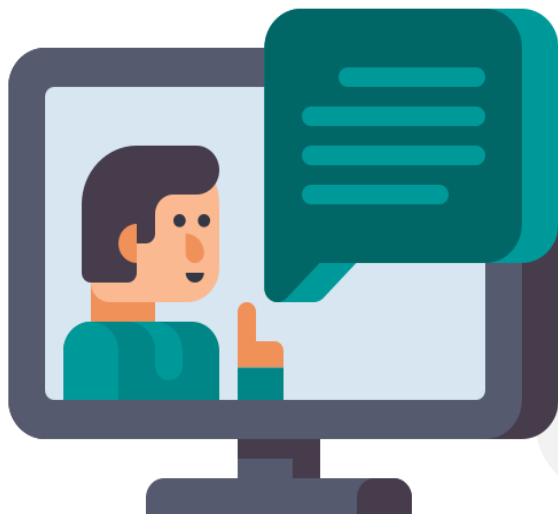
### Agendamiento de un próximo encuentro

Sí desea podemos agendar un próximo encuentro. Recuerde que paso por su casa / negocio todos los lunes, miércoles y viernes entre las 5 pm y 6 pm y **puedo le puedo dar unos tips de reciclaje y separación de los materiales.**



### Despedida

**Muchas gracias por su tiempo y recuerde que yo estoy siempre disponible para ayudar a resolver sus dudas espero verlo(a) pronto, ¡feliz día!**



### En tu comunicación NO verbal, recuerda:

- Modula la voz
- Muestra siempre entusiasmo
- Sé claro y preciso
- Evita gestos negativos
- Sea seguro y muestre seguridad
- Antes de hablar con el usuario realice un ensayo del dialogo que va a decir

## 2 Segunda interacción con el usuario suscriptor residencial y comercial:

Se sugiere realizar una **campaña de sensibilización** e invitar a los usuarios de la ruta o realizar la sensibilización individual al usuario. Así mismo, se recomienda **contar con el apoyo de los organismos de fortalecimientos territorial**.



### Saludo

¡Buenos días! Soy Mario el reciclador del barrio, ¿Qué tal ha estado? ¿Me recuerda?

### Si la respuesta es Sí

¡Qué bien! En nuestra cita de hoy **vamos a hablar sobre la separación de los materiales**.

Si la respuesta es NO se debe presentar nuevamente

Soy Mario de la asociación mundo mejor, **queremos invitar a los usuarios** a participar en la campaña de sensibilización **¿Le gustaría escuchar algunas recomendaciones sobre la separación de materiales?**

### Sensibilización

¿Sabes la diferencia entre basura y reciclaje?

Se sugiere **iniciar la sensibilización diferenciando los conceptos entre basura y materiales reciclables**, luego abordar los siguientes temas:

- Importancia de entregar los materiales al reciclador
- Forma de entregar los materiales
- Lugares en la web dónde puede el usuario encontrar más información.

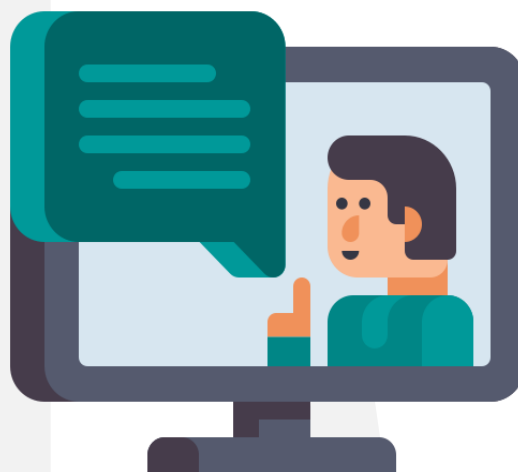
### Despedida

Siempre escucha lo que el usuario tiene para decir y no lo interrumpas, **resuelve las dudas o inquietudes**, finaliza agradeciéndole por el tiempo y la atención que brindo.

# 1 Primera interacción con el usuario industrial y oficial

Para establecer el primer contacto con el usuario se **recomienda solicitar una reunión o cita previa con la persona encargada del plan de gestión integral de residuos sólidos** de la industria o institución pública para la presentación del portafolio de servicios.

**Se recomienda la entrega de un folleto, afiche o tarjeta de presentación**, la cual contenga la información del reciclador de base cómo por ejemplo el nombre de la asociación a la que pertenece, nombre del reciclador, edad, tiempo en la labor, método de separación en la fuente, horario y frecuencia de la recolección.



## En tu comunicación **NO** verbal, recuerda:

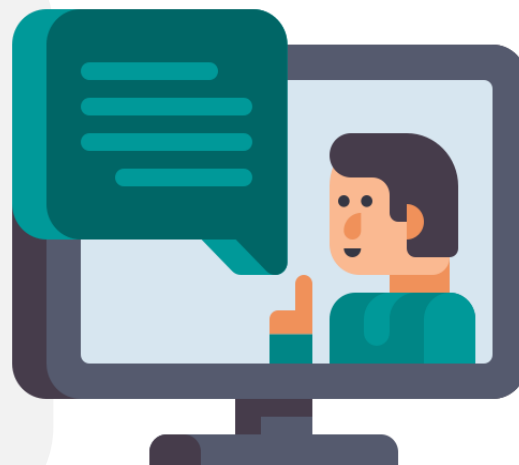
- Modula la voz
- Muestra siempre entusiasmo
- Sé claro y preciso
- Evita gestos negativos
- Sea seguro y muestre seguridad
- Antes de hablar con el usuario realice un ensayo del dialogo que va a decir



## Saludo

¡**Buen día!**, soy Mario Pérez, reciclador de oficio de la organización Mundo Mejor, muchas gracias por el espacio, **la intención de mi visita** es para presentar el portafolio de la organización Mundo Mejor con los servicios que prestamos. **De seguro a la persona encargada del manejo de los residuos aprovechables le interesará.**

En este primer encuentro, **normalmente el primer contacto se da con el portero, la recepcionista, la secretaria, entre otros cargos...** se sugiere pedir amablemente el favor, para que la persona que atienda ya sea presencial o por medio de llamada telefónica, **nos comunique o agende con la persona que toma las decisiones respecto al área ambiental o manejo de residuos sólidos de la industria o entidad.** Se debe mantener una conversación fluida, amable y de respeto.



**Si la respuesta es Sí**

Muchas gracias, esperare aquí unos minutos.

**Si la respuesta es NO está disponible**

¿Me podría decir cuándo podría comunicarme nuevamente?  
**Muchas gracias por su tiempo.**

## Presentación del portafolio

5  
min

Se recomienda realizar un **resumen sobre la historia y trayectoria de la organización de recicladores de oficio.** (Decreto 596, 2016)

10  
min

**Explicar los beneficios** e importancia de la separación y entrega de los materiales aprovechables a la organización de recicladores de oficio.

10  
min

**Presente los servicios** que realiza la organización, resaltando la recolección, transporte, clasificación y gestión adecuada de los materiales aprovechables, la entrega de certificado de buen manejo y la sensibilización o capacitaciones a los funcionarios o colaboradores de la organización de recicladores de oficio.

5  
min

**Explicar el contrato y condiciones uniformes** y sus beneficios.

## Despedida

Para el cierre de la reunión **se recomienda concretar el negocio o la prestación del servicio con el contrato de condiciones uniforme** o pactar otra reunión para resolver las dudas, inquietudes o analizando las peticiones que realiza el funcionario o colaborador de la organización o institución pública.

Para el caso de que el posible usuario **no requiera de los servicios o contratar la asociación, en el transcurso de toda la reunión tener buena disposición, empoderamiento y resiliencia.** \*

<sup>1</sup> Resiliencia - Es la capacidad de recuperarse de las frustraciones y contratiempos

## Relacionamiento con agentes de tránsito, policía o funcionarias y funcionarios públicos

Se recomienda siempre tener una buena relación y comunicación con los agentes de policía nacional y funcionarios públicos, **evitar el conflicto y tener siempre una actitud amable.**

Para tener una comunicación asertiva y eficiente con los agentes de tránsito y policía nacional, se recomienda leer la **Ley 1801 de 2016 Código de Policía específicamente Segundo libro, Título XI Salud Pública Capítulo II Limpieza y recolección de residuos y escombros.**

Es importante **conocer las normas básicas que están relacionadas con la operación, actividad y responsabilidades** que realiza un reciclador o recicladora de oficio, para ello el siguiente cuadro te puede orientar y guiar donde puedes encontrar las diferentes normas para cada tema y se recomienda buscar e indagar sobre los temas descritos. (Ley1801, 2016)



## Nuestros Derechos y Deberes

Tabla 1 Cuadro normativo derechos y deberes

	TEMA	NORMA	UBICACIÓN
<b>DERECHOS</b>	Derecho al trabajo digno	Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 25	<a href="https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/marco-legal">https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/marco-legal</a>
	Derecho a recibir los materiales sin condiciones económicas o labores adicionales	Decreto 596 de 2016, Art 2.3.2.5.4.2	<a href="https://minvivienda.gov.co/normativa">https://minvivienda.gov.co/normativa</a>
	Derecho a la libertad de reunión y manifestación pacífica	Constitución Política de Colombia de 1991, Art.37	<a href="https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/marco-legal">https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/marco-legal</a>
	Derecho de circular libremente	Ley 769 del 2002 "Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.ley769de2002">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.ley769de2002</a>
	Toda persona debe ser protegida contra la discriminación	Constitución Política de Colombia de 1991	<a href="https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/marco-legal">https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/marco-legal</a>
<b>DEBERES</b>	Recolectar los materiales aprovechables en completo orden y limpieza del espacio público	Decreto 596 de 2016 ARTÍCULO 2.3.2.5.4.3.	<a href="https://minvivienda.gov.co/normativa">https://minvivienda.gov.co/normativa</a>
	Realizar las actividades de clasificación dentro de la ECA	Decreto 596 de 2016 Artículo 2.3.2.5.4.3	<a href="https://minvivienda.gov.co/normativa">https://minvivienda.gov.co/normativa</a>
	Realizar campañas de sensibilización y capacitación	Decreto 596 de 2016 ARTÍCULO 2.3.2.5.4.3.	<a href="https://minvivienda.gov.co/normativa">https://minvivienda.gov.co/normativa</a>
<b>NORMA</b>	Código de colores para la separación en la fuente de los materiales	Resolución No. 21 84 de 2019	<a href="https://www.minambiente.gov.co/documento-entidad/resolucion-2184-de-2019/">https://www.minambiente.gov.co/documento-entidad/resolucion-2184-de-2019/</a>
	Reconocimiento del rol del reciclador y las organizaciones de recicladores y recicladoras.	Autos T724, T291, T387, T274 Corte Constitucional.	<a href="https://www.corteconstitucional.gov.co/secretaria/autos/AutosAnteriores.php">https://www.corteconstitucional.gov.co/secretaria/autos/AutosAnteriores.php</a>

Fuente: Elaboración propia, 2023





### Saludo

¡Buen día! agente,  
¿En qué le puedo  
colaborar?



### Explicación

Usa siempre palabras respetuosas y amables, si él o la policía o funcionario@ solicita el cumplimiento de algún deber **analiza la situación y reconoce tus actuaciones negativas o el incumplimiento.**

### Respuesta

Al analizar la situación, si se percibe que el comportamiento realizado por el o la policía o funcionario@ público es injusto o intolerable, **mantén la calma y explica lo sucedido.** En el discurso cita o menciona la normatividad y derechos que apliquen.

### Cierre

Ten en cuenta tus derechos y tus deberes como ciudadano y como prestador de un servicio, si incumples con alguno de los deberes por desconocimiento de la norma o por olvido del cumplimiento de este, recuerda que debes asumir la sanción o comparendo respectivo.



### En tu comunicación NO verbal, ten en cuenta:

- Mantener una actitud tranquila y **dispuesta a escuchar.**
- **Evitar siempre la confrontación** con la autoridad.
- Aceptar los cargos de manera respetuosa y **procurar no volver a infringir las normas.**

Usa **palabras amables** como:

*“Lo siento no volverá a suceder”*

*“Entiendo, muchas gracias por la explicación”*

**Solicita capacitaciones** por parte del cuadrante de policía del barrio a los recicladoras y recicladores de la asociación **en normas de convivencia ciudadana, ley del código de policía, derechos y deberes, entre otros.**

Se recomienda **realizar una alianza con la comunidad** o habitantes del área de prestación del servicio de la asociación **para realizar obras sociales**, como sembrado de árboles, vinculando el **Jardín Botánico de Bogotá**, visita a los ancianos del lugar, entre otros... Estas actividades y relaciones sociales ayudan a integrar y **fortalecer la confianza en la comunidad de los recicladores y recicladoras de oficio.**

Se sugiere **realizar una reunión** con todos los recicladores y recicladoras de la asociación, **e invitar a la policía del cuadrante para afianzar relaciones** y que la policía pueda reconocer el uniforme, logo y demás distintivos de los recicladores y recicladoras de la organización. Así mismo, los recicladores y recicladoras podrán reconocer a los policías del cuadrante y **generar un vínculo de ayuda mutua.**

**NO** alzar la voz.  
usar calificativos.  
ofender con palabras despectivas o grotescas.

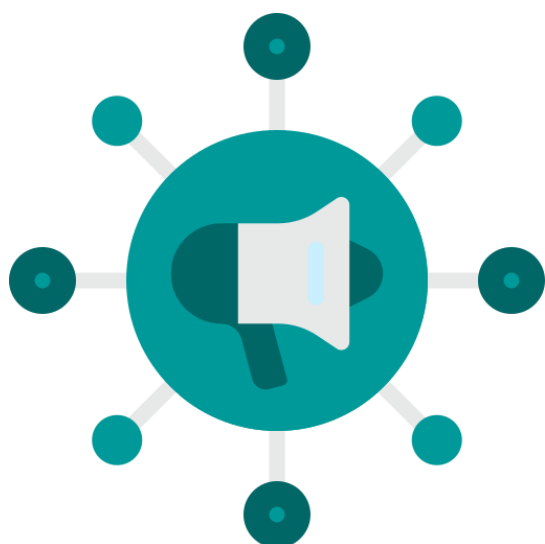


Se recomienda proactividad de la asociación para relacionar con cada una de sus barrios y rutas pertenecientes al área de prestación de servicios, teniendo en cuenta el tipo de población y así estratégicamente **generar actividades, lúdicas, campañas, deportes, campañas para ayudar animales indefensos o en condición de calle.**



¿Qué **métodos de comunicación** puedo utilizar con la población en general?

Existen diferentes métodos de comunicación, para el caso de los barrios y localidades se sugiere primero realizar acercamiento con el presidente y miembros de la Junta de Acción Comunal y **gestionar las diferentes actividades, campañas o eventos de forma conjunta.**



## Métodos Masivos

Para lograr **convocar la mayor cantidad de personas a los eventos, actividades** o campañas existen métodos como:

- La difusión por **radio comunitaria o radio local**
- **Pancartas o afiches** en establecimientos públicos
- **Volantes**
- **Perifoneo:** *Recuerda que debes tener permiso de la alcaldía local y justificando la campaña en pro a la salud pública.*



## Métodos Digitales

Las Redes Sociales te permiten comunicar de manera ágil los mensajes que quieres transmitir. Redes de difusión como Facebook, Instagram, Twitter, Tik Tok, YouTube.

¡Consulta la **Guía de Implementación de Herramientas digitales** para conocer más información!



Aquí puedes subir una imagen que puedes realizar mediante herramientas digitales, con el mensaje, la hora, fecha, tema del encuentro y lo que requieras para **convocar a las personas**.

*Ilustración 1 Facebook ingreso a la plataforma*

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

Fuente: Facebook.com, 2023



Puedes **realizar historias\*** para convocar a las personas y también el día del evento puedes realizar un **en vivo** para que las personas lleguen al lugar.

Ilustración 2 Instagram ingreso a la plataforma

www.instagram



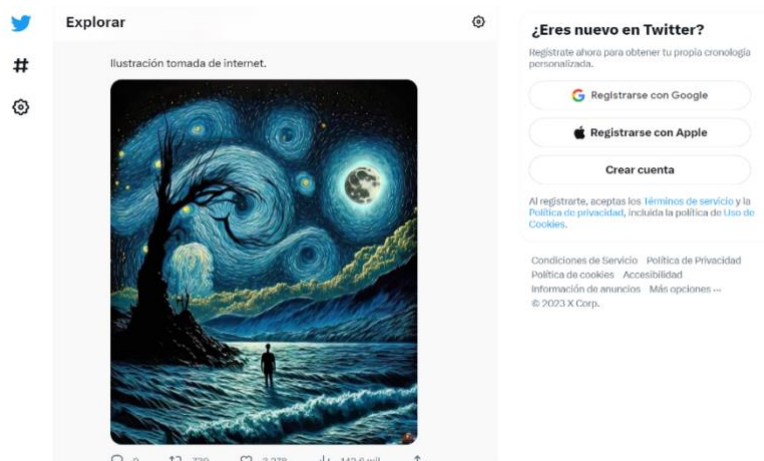
Fuente: Instagram, 2023



En esta red social puedes **publicar un texto corto** para convocar a las personas y subir la imagen que diseñaste.

Ilustración 3 Twitter ingreso a la plataforma

www.twitter.com



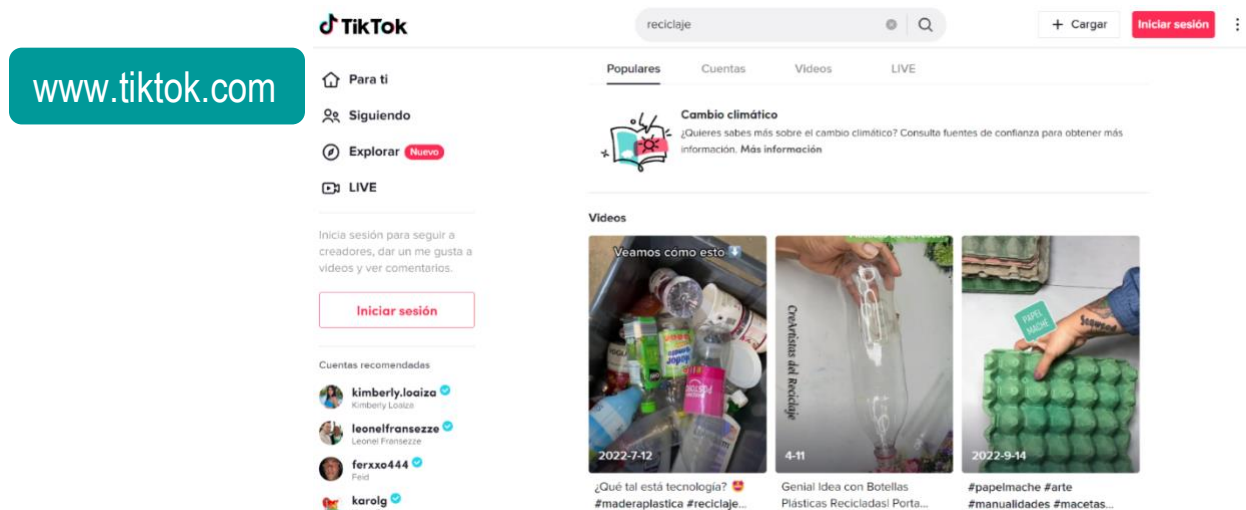
Fuente: Twitter, 2023

\* Ver GUIA DE HERRAMIENTAS DIGITALES para conocer más sobre el uso de las redes sociales.



En esta red puedes realizar **videos de cinco segundos hasta tres minutos**, para convocar las personas para la actividad, evento o campaña. ¡No olvides agregarle un toque de diversión a tus videos!

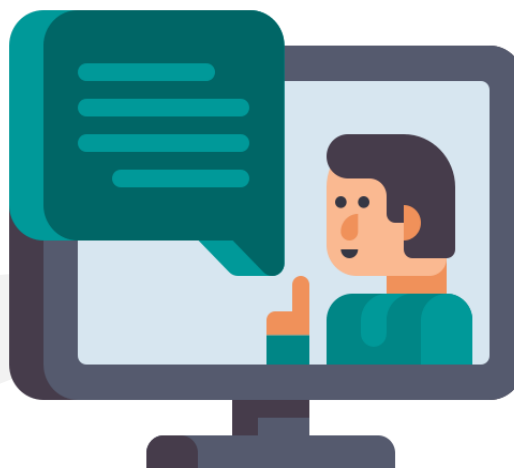
Ilustración 4 Tik Tok ingreso a la plataforma



Fuente: Tik Tok, 2023

Se recomienda hacer **contenidos que agreguen valor**, pero de forma sencilla, que no tengan implicaciones de producción muy complejas o costosas.

¡Recuerda!  
Usa la **GUÍA DE HERRAMIENTAS DIGITALES** para conocer más información.





¿Qué **beneficios trae para mi organización de recicladores de oficio** el relacionamiento con el usuario en la prestación de servicio público de aprovechamiento?

Reconocimiento y visibilización de los recicladores y recicladoras del sector, **reconocimiento de la asociación de recicladores y recicladoras.**

**Ayuda mutua** por parte de la comunidad e instituciones del sector en caso de una emergencia.

**Mejorar el ambiente laboral** y fidelizar los recicladores y recicladoras de base con la organización, evitando la rotación del personal.

Aumento de la separación en la fuente, por lo tanto, **aumento en la recepción de los materiales** e ingresos económicos de los recicladores y recicladoras.

**Mejorar las condiciones de trabajo** del reciclador o recicladora con la entrega directa del usuario de los materiales aprovechables y evitar el sacar los materiales de la bolsa negra revueltos con la basura.

**TAMBIÉN PUEDES CONSULTAR LOS SIGUIENTES SITIOS RECOMENDADOS PARA TENER MÁS INFORMACIÓN**



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES**

[mintic.gov.co](http://mintic.gov.co)

Puedes consultar la página web de **MINTIC**, para tener más información acerca de cómo el gobierno diseña, adopta y promueve las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**.



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

Puedes consultar la página de la **Defensoría del Pueblo**, la cual es la entidad encargada de defender, promocionar, proteger y divulgar los derechos humanos, las garantías y libertades de los habitantes del territorio nacional, frente a actos, amenazas o acciones ilegales, injustas, irrazonables, negligentes o arbitrarias de cualquier autoridad o de los particulares.

**Google** Actívate

[learndigital.withgoogle.com](http://learndigital.withgoogle.com)

Consulta **GOOGLE ACTÍVATE** para aprender los conceptos básicos del **marketing digital** y **redes sociales** e impulsar tu organización.



## Bibliografía

- Central, U. (15 de Septiembre de 2021). *La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir*. Obtenido de <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>
- Unesco. (2002). *Indicadores de cultura para el desarrollo* . Bogotá .
- Decreto 596. (2016). *Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio*. Colombia : Ministerio de vivienda, ciudad y territorio .
- Ley 1801. (2016). *Código de Policía*. Colombia: El congreso de Colombia .

## Ilustraciones

Ilustración 1 Facebook ingreso a la plataforma .....	20
Ilustración 2 Instagram ingreso a la plataforma .....	21
Ilustración 3 Twitter ingreso a la plataforma .....	21
Ilustración 4 Tik Tok ingreso a la plataforma .....	22

## Tablas

Tabla 1 Cuadro normativo derechos y deberes .....	16
---	----

