	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
		VERSION: 7
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA: 09/06/2021

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROPIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS INSOR

La información aquí contenida es propiedad del INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS INSOR, por lo tanto, no debe reproducirse, exponerse o discutirse más allá del grupo a quien va dirigida. Al recibir este documento, el destinatario acuerda no reproducir o hacer esta información disponible en ninguna forma a personas que no estén directamente relacionadas y sean responsables de la evaluación de su contenido.




	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	4
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. INTRODUCCIÓN	5
5. NORMATIVIDAD	6
6. DEFINICIONES	6
7. DE LOS SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS):	12
8. ELEMENTOS COMUNES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
a. Atributos del buen servicio.....	13
b. Deberes de los servidores del INSOR.....	14
c. Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos.....	15
d. Lenguaje (verbal y no verbal)	15
e. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	16
f. Pautas de atención en situaciones de conflicto.....	16
9. ATENCION PRIORITARIA	17
Adultos mayores y mujeres embarazadas	17
Atención a niños, niñas y adolescentes	18
Personas en situación de vulnerabilidad	18
Grupos étnicos minoritarios.....	18
Personas con discapacidad.....	22
10. SERVICIOS OFRECIDOS	25
11. CANALES DE ATENCIÓN	25
a. ATENCIÓN PRESENCIAL	26
Punto de recepción e información.....	28

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	28
Desarrollo del servicio.....	29
b. ATENCIÓN TELEFÓNICA	31
Recomendaciones generales	31
Desarrollo de la atención telefónica	32
Desarrollo de la atención por WhatsApp	34
c. ATENCIÓN VIRTUAL	36
Canal vídeo llamada en LSC:	37
Canal por Correo electrónico:.....	39
Aplicativa página web: Sistema de Gestión Documental	41
d) ATENCIÓN POR CORREO CERTIFICADO	44
Redes Sociales	45

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

1. OBJETIVO GENERAL


Establecer lineamientos generales alineados al proceso de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, con el fin de atender de manera oportuna, clara, eficiente y amable los requerimientos de los ciudadanos y así ofrecer una **atención integral a la población sorda** de Colombia.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los deberes y competencias de los servidores públicos, frente a las solicitudes realizadas por los ciudadanos al INSOR.
- Delimitar las actividades, procesos y procedimientos requeridos para la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – a través de los diferentes canales.

3. ALCANCE

Comprende todo el proceso de atención al ciudadano, iniciando con la definición del marco conceptual y normativo para la recepción de PQRSD a través de los diferentes canales de atención del INSOR, la descripción de actividades para la recepción de los requerimientos, el ingreso de los mismos al aplicativo de gestión documental, su proyección de respuesta desde la oficina de servicio al ciudadano, el redireccionamiento a las demás áreas o el traslado por competencia a otra entidad según corresponda.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

4. INTRODUCCIÓN


En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG –, se señala que a través del *Decreto 2623 de 2009* “se establece el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC– como instancia coordinadora para la Administración pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.

Igualmente, generar estrategias para incrementar la confianza en el Estado y mejorar la relación entre el ciudadano y la Administración Pública. Esas acciones brindadas mediante la atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos, podrán garantizar la excelencia en la atención.

El INSOR como entidad del Estado y desde la **Oficina de Servicio al Ciudadano** de la Secretaría General, facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios de acuerdo con los canales de atención expuestos, además de liderar la articulación con las áreas misionales y de apoyo para gestionar mejoras en materia de servicio al ciudadano, con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – presentadas por los ciudadanos, pero además para fortalecer los conocimientos en derechos con el fin de hacerlos partícipes en la construcción de sociedad y en la consolidación de la paz.

Una de las herramientas, es el diseño y divulgación del Protocolo de Servicio al Ciudadano, documento base que desarrolla contenidos para la atención adecuada, eficaz, eficiente y amable al ciudadano, por parte de los servidores públicos del INSOR, con el fin de mantener una relación cercana entre el Estado y el ciudadano.

A través de los servicios que ofrece el INSOR, asesoría y asistencia técnica, closed caption, y producción audiovisual accesible, se apunta a promover el conocimiento de los derechos de la población sorda colombiana para que

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


se les garantice su goce efectivo; además de intentar integrar los procesos internos, con la capacidad institucional interna, o acercar al ciudadano con las demás instituciones del Estado, para el fortalecimiento de las entidades públicas y privadas, en los procesos de inclusión de la población SORDA.

5. NORMATIVIDAD

Para los efectos de este protocolo, se aplica la normatividad vigente de acuerdo a la legislación pertinente a las funciones y objetivos de la Oficina de Servicio al Ciudadano del INSOR, en la cual al ciudadano se le garantice una excelente y apropiada prestación de los servicios.

6. DEFINICIONES

- » **Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Instituto Nacional para Sordos.
- » **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (*Definición de la Organización Mundial de la Salud*).
- » **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- » **Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- » **Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

› **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

› **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

› **Sensorial: Visual:** pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

› **Preguntas Frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.


› **Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

› **Derecho de petición:** Contemplado como el derecho fundamental, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.¹ Cualquier actuación que inicie un ciudadano(a) ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, de conformidad con lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.²

No.	TIPO DE SOLICITUD	CONTENIDO	TÉRMINO DE RESPUESTA
1	Derecho de petición de interés general y particular	El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades.	15 días hábiles
2	Derecho de petición de consulta	Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con la materia a su cargo.	30 días hábiles


¹ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

² Constitución Política de Colombia. Artículo 23.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

No.	TIPO DE SOLICITUD	CONTENIDO	TÉRMINO DE RESPUESTA
3	Solicitud de Información y Acceso a la Información Pública	Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.	10 días hábiles
4	Derecho de petición de información y copias de documentos.	Petición para que el funcionario dé a conocer cómo se ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos.	10 días hábiles
5	Quejas y Reclamos	Queja: se refiere a la insatisfacción con la atención brindada. Reclamo: Hace referencia a la inconformidad con el servicio prestado	15 días hábiles
6	Solicitudes que se reciban de los Honorables Congressistas	Solicitudes de información en general.	5 días hábiles <i>"deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art.258)"³</i>
7		Peticiones realizadas por un periodista.	Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles
8	Peticiones preferenciales	Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.	Se debe tomar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
<p>Artículo 20. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.</p>			

³ Resolución 054 de 2017. Art 9

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


No.	TIPO DE SOLICITUD	CONTENIDO	TÉRMINO DE RESPUESTA
		Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.	
5	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario	5 días hábiles

Fuente: Ley 1755 de 2015. Artículo 14

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores(as) públicos(as) en desarrollo de sus funciones, lo cual supone un procedimiento administrativo de investigación de la conducta del servidor público.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, la cual está supeditada al procedimiento administrativo o técnico previsto para la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de hechos o conductas presuntamente violatorias de normas que tienen sanción, es decir conductas punibles, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Constituye un deber de toda persona, denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento.

Por su parte, el servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tiene competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

competente. Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas, deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano(a) se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

➤ **Solicitud de información:** Consultas escritas o verbales a las autoridades en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.⁴

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días⁵ siguientes a su recepción.

➤ **Peticiones verbales⁶:** A las peticiones verbales se les dará el trámite correspondiente de derecho de petición y se aplicará el procedimiento aplicado a las peticiones recibidas a través de los canales oficiales presencial, telefónico y video llamada en Lengua de Señas Colombiana LSC., en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Además, la ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expone las siguientes definiciones:


➤ - **Peticiones incompletas y desistimiento tácito:** (Artículo 17). En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

⁴ <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/S.aspx>

⁵ Ley 1755 de 2015. Artículo 14

⁶ Decreto 1166 de 19 de julio de 2016.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

➤ - **Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

➤ - **Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.


Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015).

A su vez *aviso la Ley 1437 de 2011, en su art. 69⁷ expone:*



7

http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- **Peticiones anónimas.** “... cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día del siguiente del retiro de aviso (Ley 1437 de 2011, art. 69)⁸”.

NOTA: El traslado de peticiones fuera de las competencias del INSOR, están sustentadas en la ley 1755 de 2015, ART 21., por tanto, serán canalizadas a través de la coordinación de la oficina de Servicio de Servicio al ciudadano a la dependencia correspondiente de la entidad competente.

ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.


7. DE LOS SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS):

De acuerdo con el numeral 39 del artículo 38 del Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019) es un deber de los servidores(as) públicos(as): “Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley”.

La falta de competencia no libera al servidor encargado de atender la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia – PQRS –, del deber de darle trámite correspondiente. Cuando la petición del ciudadano(a) sea verbal y trate temas

⁸

http://leyes.co/codigo_de_procedimiento_administrativo_y_de_lo_contencioso_administrativo/69.htm

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

que no son de competencia del INSOR, el servidor público y/o contratista deberá indicarle de inmediato, cuál es la autoridad competente para absolver el requerimiento e informarle los puntos de contacto que correspondan. Si la petición fue recibida por escrito o en medio magnético, se debe realizar inmediatamente la acción de trasladar la misma al competente, con indicación precisa de la normatividad que los faculta para resolver de fondo, así como la finalidad del traslado, informando que de ese trámite se dio aviso al peticionario.

De otra parte, se oficiará al ciudadano(a) en un término menor o igual a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción, acusando recibo de su petición e indicándole el nombre de la entidad a la que se le dirigió la comunicación. Se deberá adjuntar copia del oficio remitido, para el eventual seguimiento por parte del peticionario, con una breve explicación de la razón por la que se carece de competencia.

8. ELEMENTOS COMUNES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


El Instituto Nacional para sordos – INSOR como entidad del Estado, busca optimizar el proceso de Servicio al ciudadano a través de los distintos canales de comunicación con los que cuenta. Por esta razón, se espera que todos los servidores públicos de la entidad cumplan con ciertos atributos, en sintonía con lo estipulado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP– ⁹, en lo relacionado con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita resolver.

En este sentido, cada servidor público del INSOR debe tener en cuenta lo siguiente para optimizar la atención dirigida al ciudadano¹⁰:

a. Atributos del buen servicio

⁹ DNP (2013). Protocolos de servicio al ciudadano. Págs. 13 y 14

¹⁰ Ibid. Los apartados 6.1., 6.3., 6.4., se toman de manera literal. Págs. 14, 18 y 20.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


Cualidades que debe tener un servidor público para prestar el servicio:

- **Respeto:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Trato Digno:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.
- **Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

b. Deberes de los servidores del INSOR

La misión del INSOR es orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia. Por esta razón con el fin de garantizar la uniformidad y la atención integral del ciudadano, el servidor público y/o contratista debe:

- ✓ Generar información y respuestas claras que garanticen veracidad y una atención de calidad.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- ✓ Lograr que cada acción se dirija a incrementar la calidad en los servicios prestados.
- ✓ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- ✓ Brindar alternativas de solución reales y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir de acuerdo a las competencias de la entidad.

Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

c. Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos


Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias, para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

d. Lenguaje (verbal y no verbal)

Referente al Lenguaje verbal y/o escrito, de todas las personas que hacen parte del equipo del INSOR, debe ser:

- ✓ Respetuoso, claro y sencillo; Es importante evitar el uso de términos técnicos, legales y/o abreviaturas, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

similares. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

- ✓ Cordial en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ Amplio en la información que se pueda suministrar. Para dirigirse al ciudadano se recomienda encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones secuenciales y suficientes durante cada etapa del proceso a fin de responder a las inquietudes del ciudadano.


e. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por eso cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse claramente, sin rodeos, pero ofreciendo las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- ✓ Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Brinde alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

f. Pautas de atención en situaciones de conflicto

De acuerdo a nuestra normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”, sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos y ofuscados por la desinformación e incertidumbre que tienen. En estos casos, se recomienda para los servidores públicos y/o contratistas:

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


- ✓ Reconocer y entender que la inconformidad del ciudadano puede tener una causa justificada por un mal servicio o desinformación anterior.
- ✓ Identificar la causa de la inconformidad o molestia del ciudadano para encontrar la respuesta adecuada.
- ✓ No tomar la situación como algo personal. La molestia del ciudadano es con el servicio.
- ✓ Mantener una actitud calmada y empática.
- ✓ Ser consciente de la postura corporal y el tono de voz que se utiliza.
- ✓ Escuchar las necesidades del ciudadano, no interrumpir, ni facilitar iniciar una discusión.
- ✓ Explicar las causas del inconveniente presentado e intervenir para solucionarlo de acuerdo a las competencias de la entidad.
- ✓ Registrar el problema que pueda ocurrir con un ciudadano, documentándolo e infórmelo al jefe inmediato, para establecer una solución de fondo.

9. ATENCION PRIORITARIA

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es una entidad que trabaja para la comunidad sorda y por esta razón nuestro protocolo de servicio al ciudadano establece los parámetros para brindar un servicio integral, de calidad y eficiente a las personas que hacen parte de nuestro deber misional.

Para el INSOR, en sintonía de las políticas establecidas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, es de gran importancia la atención prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja. Se proyecta la prestación del servicio según el protocolo presencial, dando prioridad en la atención al ciudadano a aquel que puede ser mayormente vulnerable, como, por ejemplo:

Adultos mayores y mujeres embarazadas

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada y prioridad entre los demás ciudadanos.
- ✓ La atención será la establecida en el protocolo de atención presencial.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:


- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✓ La atención será la establecida en el protocolo de atención presencial.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- ✓ Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio, actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- ✓ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✓ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:


- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ Identificar la lengua nativa en la que se hace la solicitud
- ✓ Solicitar de ser necesario apoyo de entidades como Ministerio de Cultura, Ministerio del interior, Organización Nacional indígena de Colombia – ONIC –, para identificar la lengua.
- ✓ De acuerdo con el directorio de intérpretes suministrado por el Ministerio de Cultura, consultarlo y solicitar apoyo de traductores e intérpretes de lenguas nativas.
- ✓ Traducir solicitud
- ✓ Proyectar respuesta oral o escrita
- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- ✓ Solicitar los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

A continuación, se cita la traducción de los lineamientos para la atención de en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en Lengua Kriol.

Atenshan tu dih verbal rikwest iina anada nietiv langwij or ofishal dayalek fram dih colombian etnik grup dem.

Dih rikwes , komplien, petishan, an dih dinouns dem weh dih etnik grup dehn present, wih stie regulietid bai dih dikrii 1166 fram, wich hailait dih falowing artikl:


“ARTIKL 2.2.3.12.9. Verbal petishan iina anada ofishal nietiv langwij or dayalek fram Colombia. Dih porsn dem huu ofishaly taak a nietiv langwij or dayalek kyan mek verbal petishan tu eny wan a dih authority dem iina dehn uon langwij or dayalek. Demya authority wi hav tu kriet dehn rispektiv mekanism dat wil garantii dih presentieshan, radikieshan an dih setlment as a evidens a dih petishan dem.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Wen dih entity dehn no fain nobody iina dehn aafis huu kyan interpret dih petishan dairekly, den deh wil rikord dih rait af petishan in eny teknologikal or elektronik miins in ada tu prosiid tu ih subsekwent translieshan an respons”.

Dih ministerio de educacion Nacional establish dih falowing gaidlain dem in ada tu risiid dih pitishan dem fram dih etnik grup dem:

1. Aplai dih fies tu fies general protokuol keir.
2. Verifai if dih porsn kyan taak spanish.
3. If dih porsn kyaan taak spanish den yuh wih aks him tu eksplien inself deh mek som sain or rait dong somting fi mek yuh andastan weh ihn waant.
4. Mek a sain deh aks im tu diliva dih dakument dem so dat yu kyan riily nuo wat dih porsn want.
5. If yuh stil no get fi andastan dih porsn, tel im fih mekout ih rekwes in a verbal or non verbal farm an dis wil bi rekordid iina dehn nietiv langwij bai wan set a piipl huu wi help dem out wid dehn rikwes. If in kies dehn kaal chruu fuon, dehn wi rikord ih.
6. Rikard a video wid dih porsn deh mek ih rikwes, spesifai seh dat dih rikwes deh iina wan nietiv langwij an dat ih niid wan interpretieshan an transliesha iina Spanish, fainaly diliva dih radikiet nomba she yuh risiiv ih.
7. Dvelop aal dih nesesery administrietiv prosidio in ada tu fain out huu kyan interpret dih rikwes an how much dis wil kaas. Wans yu kantan dih interpreta yu shu giv im aal dih informishan avielabl.
8. Wen yu don risiiv dih translieshan a dih dakument, yu wi send ih tu dih Sitizn Ateshan yunit fih dehn pruoses dih rikwes(fos an sekant level kier.)
9. Dih Sitizn Atenshan yunit wil evaluiet dih rikwes an send ih tu dih kompetent iegensy tu gineriet dih respektiv ansa.
- 10.Wans dih ansa avielabl send ih tu dih ministry af koltio in aada tu du dih transliesha pruoses.
- 11.Wen dih translieshan redy dih Sitizn Atenshan Yunit wil diliva ih tu dih porsn weh rikwes dih servis.
- 12.If in kies dat yu no gat wan aidia how fain dih porsn weh mek out dih rikwes tu giv im dih ansa, get dih informieshan fram dih Sitizn Ateshan Yunit, an dih sopuort af dih direktoriet of dih ministry af koltio tu lokiet

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

dih link af dih komiuniti weh dih aplikant bilang tu in aada tu diliva dih ansa tu di rikwes.

Dih nietiv langwij dem dah paat a fiwi intanjabl kultural an spiritual heritie; ahn dah fiwi rispansability tu protek dih lingwistik daiversity af owa territory.

A continuación, se cita la traducción de los lineamientos para la atención de en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en Lengua Wayuu

Kanayuu'ain to achuntakana sulü tü wanüikikat sulü enajunakat sulü Kolompia.

Tü achuntunaka, tü akulunaka, shiki tuu mojuka'a akua'ipá namüin na wayuu koutushika, suluwataka tü karalo'utakaa laulaka decreto 1166 de 2016.


ARTÍCULO 2.23.12.9. Na wayukana ashajakana na nuiki joüiwa eshi supula nachuntuin suka to nanüiki namüin na aluwataashiikana.

Na aluwataashiikana napuin nanuiti namuin na walou a Chontushika Kapulainsatuin tu nachuntakaa.

Maka nojolüin naman tü ashajerajatka tü karalo'utakaa nanajuin sulü wane Kachueera supula neijatuinjatuin shia namuin wane eka atujüin supula.

Tü shikii Ekirajulee napuin wanee pütchi supula nakaju'uin tü kasa alataka wamüin

1. Nitain, tu achuntunaka sulü nipeuteje
2. Nüsakiruin sütüjain ashajawa alijuna
3. Maka nojolüin sütüjain sa'u to alijunaikika, sushajüinka tü shiyakuwa to keirekatsain.
4. Sü chuntuin to karalo'utakaa suka sajpä. Süpula sutujaainjatü saü kasain sulü.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


5. Maka isale süchiki ashajawa aljunaiki, süküjeerü sulü tü sünüikika süpula Sunajujatuin sulü tü kachuweraka.
6. Sainjunapa to neiyakuaka ashajunusu sulu Karalo'uta tü nachunteekaa sulü tü nanuikika na wayuukana.
7. Chikeje tia, nashajain sukuipa ein wane wayuu atujaka supule nanuikika na wayukana. Wana süma nuchajain nüchiki chi akujuinjakei nusakiruinjachi maka shimin nutujain sa'u tü putchika.
8. Ketapa nushajeruin tu karalo'uta, alatinajatu najapulu chi aloushkai sukua'ipa.
9. Shitapa najapulu chi anachikei, nulatiruin najapulu chi aloushkai sukuaipa.
10. Ketapa shia ouyantineru numuin na supuyakai supula nukujuinjatu namüin na wayukana
11. Ketapa nuchajerüin to Karalo'utakaa, eitasu suchikau najapulu'u na achuntushika.
12. Maka nojolüin nustunuin chi achuntush kai achajenushi nukuaippa süpüla nustuin

Para más información consultar el [DECRETO 1166 DE 2016](#)

Personas con discapacidad

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- ✓ Conocer los diferentes tipos de discapacidad.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.


Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

El ciudadano sordo será atendido en el punto de información, por el profesional sordo de la oficina de servicio al ciudadano, quien brindará la información inicial, registrará y responderá el requerimiento o lo redireccionará a otro funcionario si así se requiere. Si se redirecciona a otro funcionario es necesario:

- ✓ Identificar cuál es la forma de comunicación con la que se siente cómodo
- ✓ Solicitar servicio de interpretación al coordinador de intérpretes de INSOR o acordar con el profesional que lo atenderá si lo hará en lengua de señas.
- ✓ Una vez se garantice el acceso a la información de acuerdo a la forma de comunicación del ciudadano, se responderá el requerimiento.

Atención a personas con sordo-ceguera:

- ✓ Solicitar el acompañamiento de guía intérprete.
- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva


- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Atención a personas de talla baja

- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

10.SERVICIOS OFRECIDOS

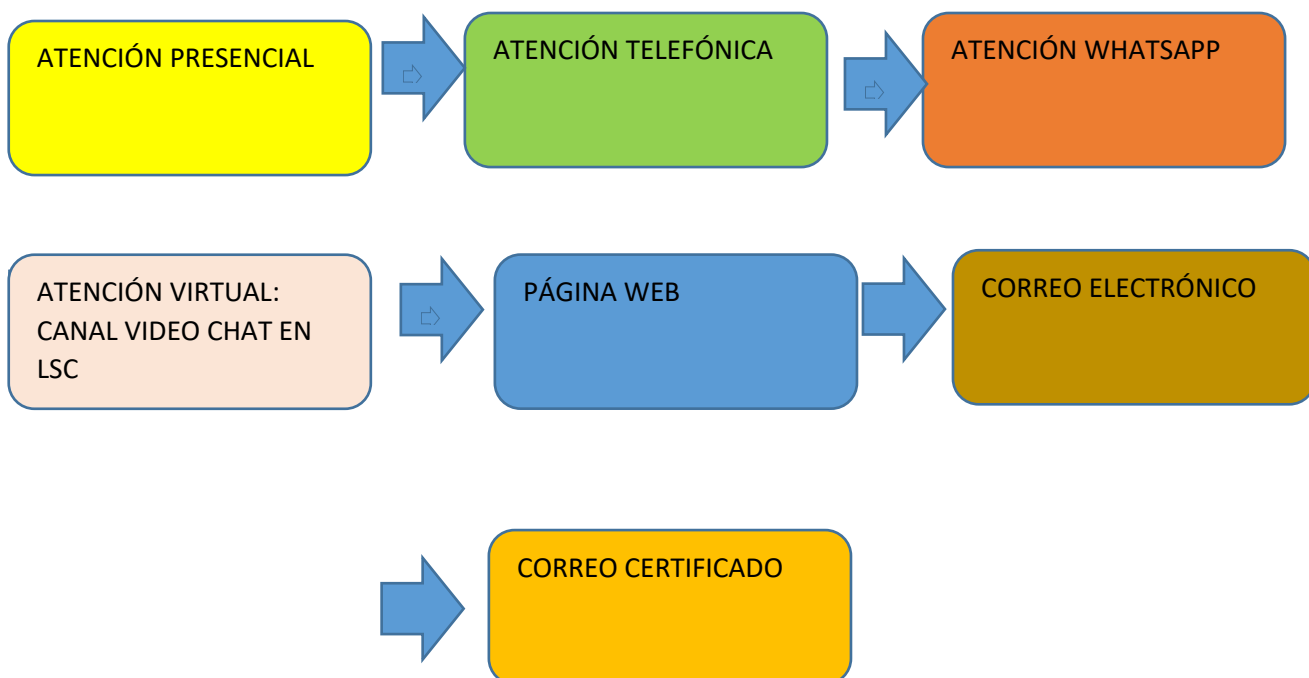
Los servicios del INSOR se pueden consultar en el Portafolio de servicios a través del siguiente enlace:

<http://www.insor.gov.co/home/entidad/servicios/>


http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/portafolio_servicios_insor2018.pdf

11.CANALES DE ATENCIÓN

Acorde a la misión del INSOR y lo estipulado por Ley, sobre el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de los derechos; la oficina de Servicio al ciudadano del INSOR ha dispuesto 4 formas de atención al ciudadano mediante 6 canales de atención para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD así



Los 7 canales de atención dispuestos por el INSOR son:

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- ✓ Canal Presencial
- ✓ Canal telefónico
- ✓ Canal Celular – WhatsApp
- ✓ Canal Video llamada en Lengua de Señas Colombiana – LSC –
- ✓ Canal Pagina WEB
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Correo certificado

Desde un principio ante una solicitud, el ciudadano tiene derecho a seleccionar el canal de atención a través del cual desea la respuesta a su requerimiento.

A continuación, se desarrolla el procedimiento establecido en cada uno de estos canales.

NOTA: Todas las solicitudes por parte de los ciudadanos y que lleguen a los servidores públicos de alguna de las dependencias del INSOR, deben ser canalizadas a través del correo contacto@insor.gov.co


a. ATENCIÓN PRESENCIAL

El INSOR dispone del canal presencial para brindar atención directa a la ciudadanía sobre servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad. En este caso el ciudadano se dirige a la oficina de Servicio al Ciudadano del INSOR: **Carrera 89 A 64 C # 30 primer piso (Recepción), Bogotá. Tel: 439 12 21 Ext 1002.**

Atención por parte de los guardias de seguridad.

Los guardias de seguridad deben:


- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Departamento. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.
- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público y/o contratista debe tener en cuenta:

- ✓ Presentación personal, pulcra y adecuada con el contexto laboral.
- ✓ Expresividad en el rostro: Se sugiere mirar el interlocutor a los ojos y mantener un lenguaje gestual y corporal adecuado, educado y cortés.
- ✓ El lenguaje: tanto en español oral como en lengua de señas, el discurso debe ser formal y adaptarse a las diferentes situaciones. Es importante confirmar que la respuesta es clara y comprensible para el solicitante.
- ✓ La postura: la que se adoptada mientras se atiende al ciudadano, refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


- ✓ Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Punto de recepción e información

Este tipo de atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones del INSOR y su primer contacto es realizado por la persona de recepción en el primer piso, la cual deberá:

- ✓ Hacer contacto visual permanente.
- ✓ Identificar si la persona es sorda o hipoacusica para definir la modalidad lingüística - comunicativa
- ✓ Saludar verbalmente o con lengua de señas “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a al Instituto Nacional para Sordos.
- ✓ Solicitar los datos del ciudadano para efectos de control de ingreso a la entidad. (Nombres completos, número de documento, teléfono o celular de contacto, correo electrónico y lugar de residencia).
- ✓ Preguntar al ciudadano qué servicio solicita. Escucharlo con atención sin interrumpirlo. Se sugiere tener en cuenta que entre más asertiva sea la comunicación en este punto, más efectiva será la prestación de la atención.
- ✓ Informar al ciudadano en que dependencia lo van a atender.
- ✓ Si el ciudadano se dirige a otra dependencia, la persona de recepción del primer piso, se comunicará con el servidor público de la dependencia respectiva, a fin de que este funcionario lo reciba para que sea atendido. Cada servidor público es responsable por los ciudadanos que ingresen a la entidad y durante su permanencia.

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021


Desarrollo del servicio

A fin de mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de la entidad y su capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, se sugiere que el servidor público y/o contratista:

Al Inicio y desarrollo del servicio:

- ✓ Atienda en forma exclusiva al ciudadano y escúchelo con atención: Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo ayudar o servir?”.
- ✓ Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- ✓ Solicite documento de identificación y pregunte para que área se dirige y nombre del funcionario
- ✓ Comuníquese con el servidor público, a fin de consultar a donde atienden al ciudadano
- ✓ Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Si el servidor público y/o contratista debe retirarse del puesto de trabajo:
 - ✓ Explique al ciudadano por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - ✓ Solicite permiso al ciudadano antes de retirarse, mientras espera la respuesta.
 - ✓ Al regresar, diga al ciudadano: “Gracias por esperar”.
 - ✓ Oriente al ciudadano al profesional del área misional competente o a la oficina del servicio al ciudadano, para el ingreso de datos al sistema documental y proceder al respetivo trámite.

NOTA: Si se observa que el tema a abordar es de manejo privado, y la comunicación se realiza por alguna circunstancia en español oral, se realiza la

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

gestión correspondiente para realizarla en alguna de las salas privadas del INSOR


En la finalización del servicio:

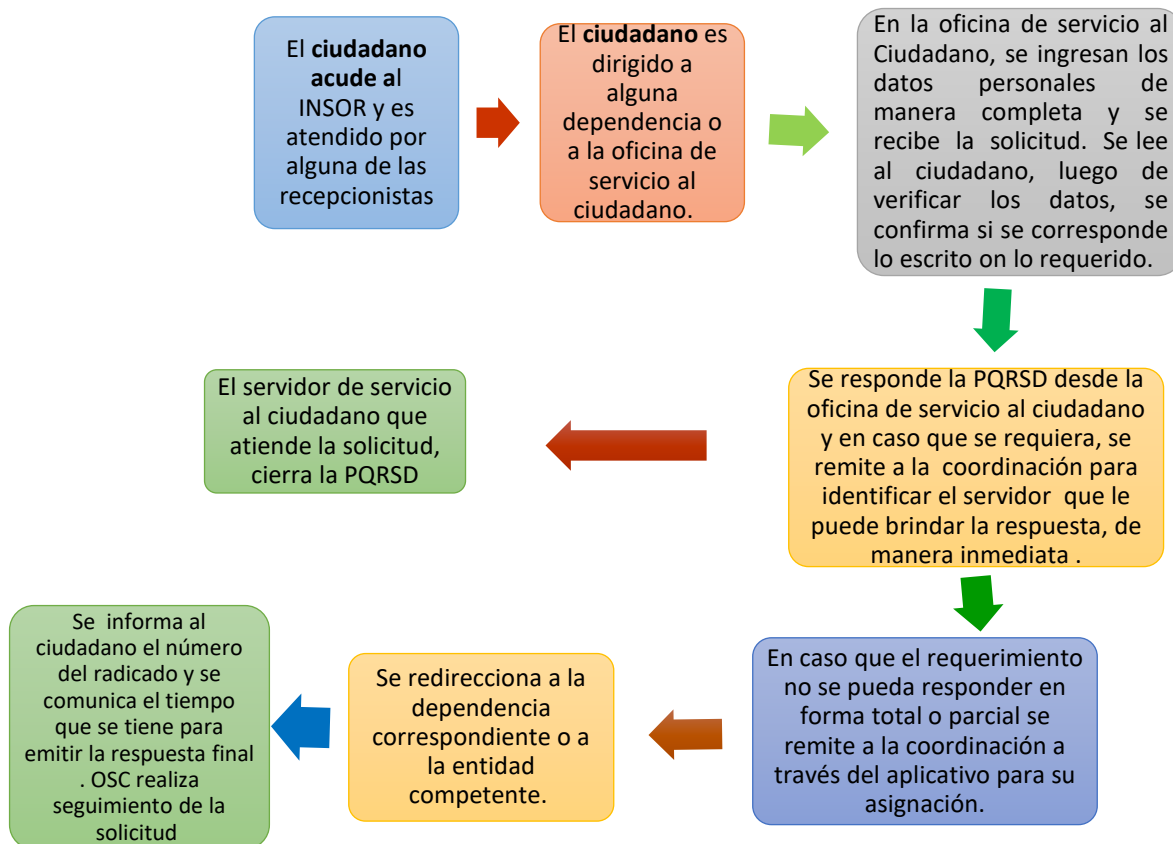
- ✓ Retroalimete al ciudadano sobre los pasos a seguir, cuando quede alguna tarea pendiente.
- ✓ Pregunte como regla general: *“¿Hay algo más en que pueda ayudarle o servirle?”*.
- ✓ Despídase con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el *“Sr.”* o *“Sra.”*
- ✓ Acompañe al ciudadano al punto de información.
- ✓ Revise, si es el caso, los compromisos adquiridos y el respectivo seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder al ciudadano, informe al jefe inmediato para que resuelva el asunto a profundidad.
- ✓ Finalizado el procedimiento anterior, se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano.

En casos de emergencia, en los cuales se tenga que evacuar el personal de las instalaciones del INSOR, se sugiere que las áreas responsables que atienden al ciudadano lo orienten, teniendo en cuenta lo estipulado en el Plan de gestión del riesgo de desastres.

Es importante recordar que, el contacto inicial que establezca el ciudadano en la entidad es la imagen que él se llevará del INSOR.

Ciclo sugerido en el canal presencial:

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
		VERSION: 7
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA: 09/06/2021




Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – INSOR, a través del enlace definido por la oficina de servicio al ciudadano.

b. ATENCIÓN TELEFÓNICA

A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y/o contratista y el ciudadano mediante las redes de telefonía fija. Línea Telefónica +57 (1) 439 12 21 Ext 1002 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Recomendaciones generales


	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

- ✓ Mantener el teléfono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los servicios que ofrece el INSOR, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Usar un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- ✓ Prestar atención a la elección de palabras.
- ✓ Pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Desarrollo de la atención telefónica

Acciones de anticipación

- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Contacto inicial


- ✓ Saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

Desarrollo del servicio

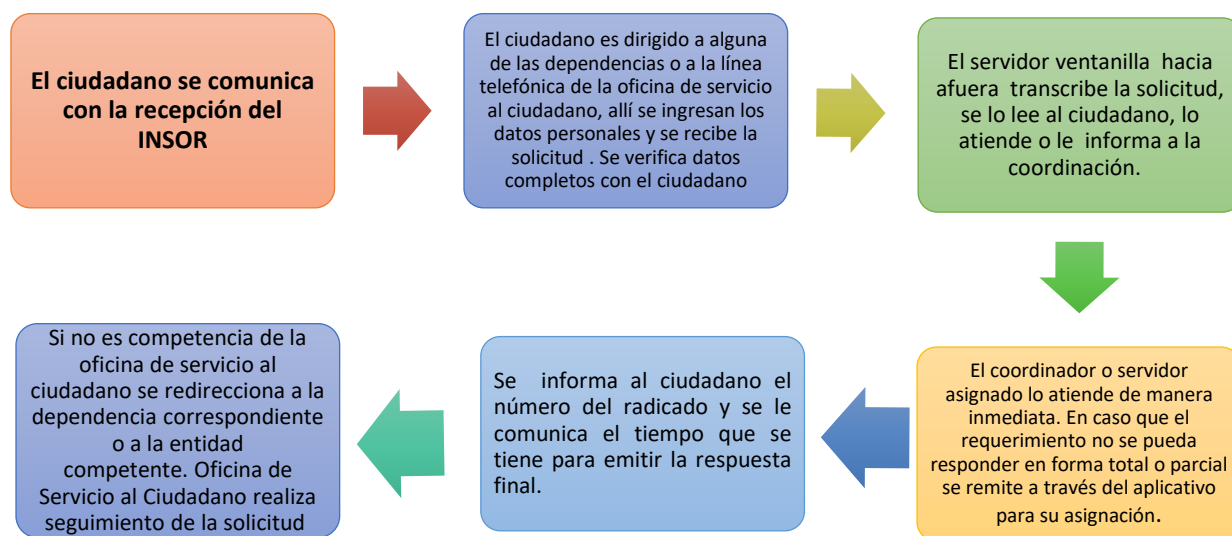
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Resolver la solicitud si se puede, brindar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ Registrar el requerimiento en el formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos. sugerencias o denuncias – PQRS –.
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada.
- ✓ Solicitar al ciudadano que espere unos minutos en línea, si se debe transferir la llamada a otra dependencia, mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien SI va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, en un área diferente a la de la oficina del servicio ciudadano, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Finalización del servicio

- ✓ Despedirse amablemente.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Ciclo sugerido en el canal telefónico:




Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – INSOR, a través del enlace definido por la oficina de servicio al ciudadano.

Desarrollo de la atención por WhatsApp

El INSOR, cuenta con el canal de atención por WhatsApp, está dirigido a la población oyente y sorda, este canal cumple con todos los parámetros establecidos que deben cumplir los funcionarios a través de los mensajes de texto como la atención por videollamada.

Esta línea es atendida por un funcionario o contratista bilingüe, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. los días hábiles de lunes a viernes. Es importante aclarar que, aunque los ciudadanos sordos u oyentes realicen una solicitud fuera del tiempo de atención, al siguiente día el funcionario o contratista del INSOR. se contacta con ellos a fin de brindar la respectiva orientación o respuesta.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

En aras de brindar una atención con calidad, los ciudadanos deben tener en cuenta:

Mensaje de texto– WhatsApp:

Contacto inicial

- ✓ Saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del funcionario o contratista y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

Desarrollo del servicio

- ✓ Escuchar o leer con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Resolver la solicitud si se puede, brindar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ Solicitar los datos con el fin de registrar el requerimiento en el formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente se le dirá el número con el que fue creada la solicitud y se le mencionará que: *“De acuerdo a los términos de ley de conformidad con la Ley 1755 del 2015; la entidad cuenta con 15 días hábiles para gestionarla, sin embargo, nos encontramos trabajando para dar celeridad a su solicitud”.*


Finalización del servicio

- ✓ Despedirse amablemente.

Videollamada– WhatsApp:

Contacto inicial

- ✓ Presentación personal, pulcra y adecuada con el contexto laboral.
- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido (a)”, “Mi nombre es ..., ¿en qué le puedo ayudar o servir?”.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

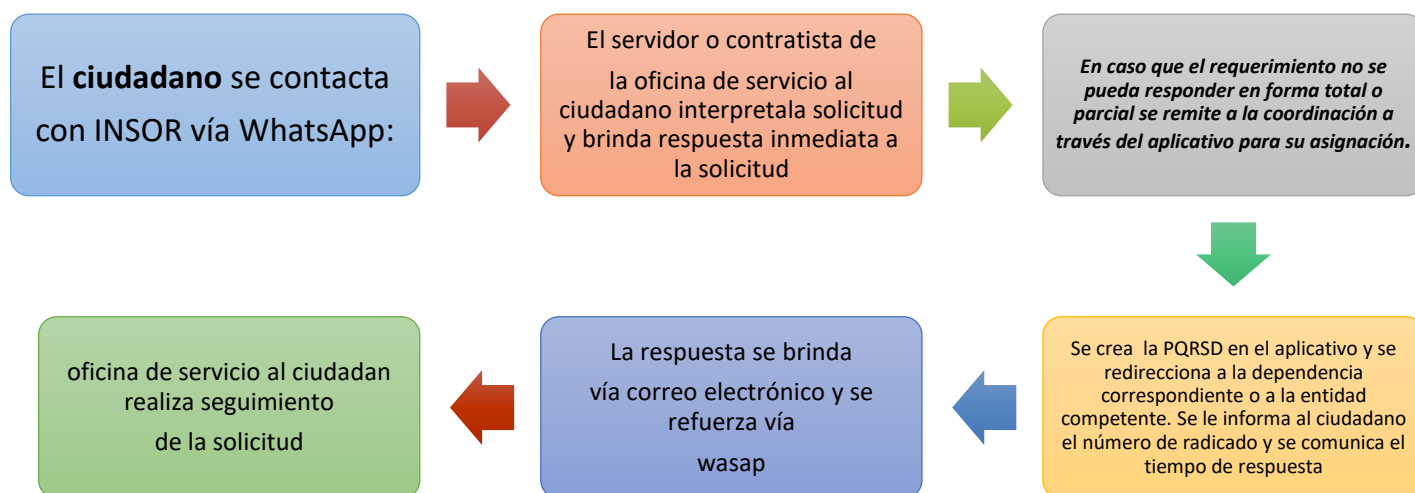
Desarrollo del servicio

- ✓ Observar e interpretar en Lengua de Señas Colombiana lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor
- ✓ Solicitar los datos con el fin de registrar el requerimiento en el formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos. sugerencias o denuncias – PQRSD –.
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente se le dirá informara y se le dará el número de radicado con el que fue creado.

Finalización del servicio


- ✓ Despedirse amablemente.

✓ *Ciclo sugerido en el canal WhatsApp:*



c. ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que presta el INSOR a través de tecnologías de información y comunicaciones como Vía Skype, pagina WEB, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Canal vídeo llamada en LSC:

El INSOR cuenta con una línea de video conferencia vía Skype: ***atencionciudadanoinsor*** dirigido específicamente a la población sorda, la cual reúne los parámetros establecidos que deben cumplir los funcionarios del INSOR, tanto para el canal presencial como para el canal virtual.

Esta línea es atendida por un servidor sordo de la oficina de servicio al ciudadano de INSOR en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. los días hábiles de lunes a viernes.


Es de aclarar que, aunque los ciudadanos sordos realicen una solicitud fuera de este tiempo, al siguiente día el servidor público del INSOR se contacta con ellos a fin de brindar la respectiva orientación o respuesta.

La creación de este canal obedece a que los ciudadanos Sordos del país hacen poco uso del aplicativo en la página web o uso del correo electrónico por la falta de dominio del español escrito. Se recomienda que los funcionarios del INSOR socialicen este canal para la optimización del mismo.

En aras de brindar una atención con calidad, la persona sorda debe tener en cuenta:

- ✓ Presentación personal, pulcra y adecuada con el contexto laboral.

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido (a)”, “Mi nombre es ..., ¿en qué le puedo ayudar o servir?”.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

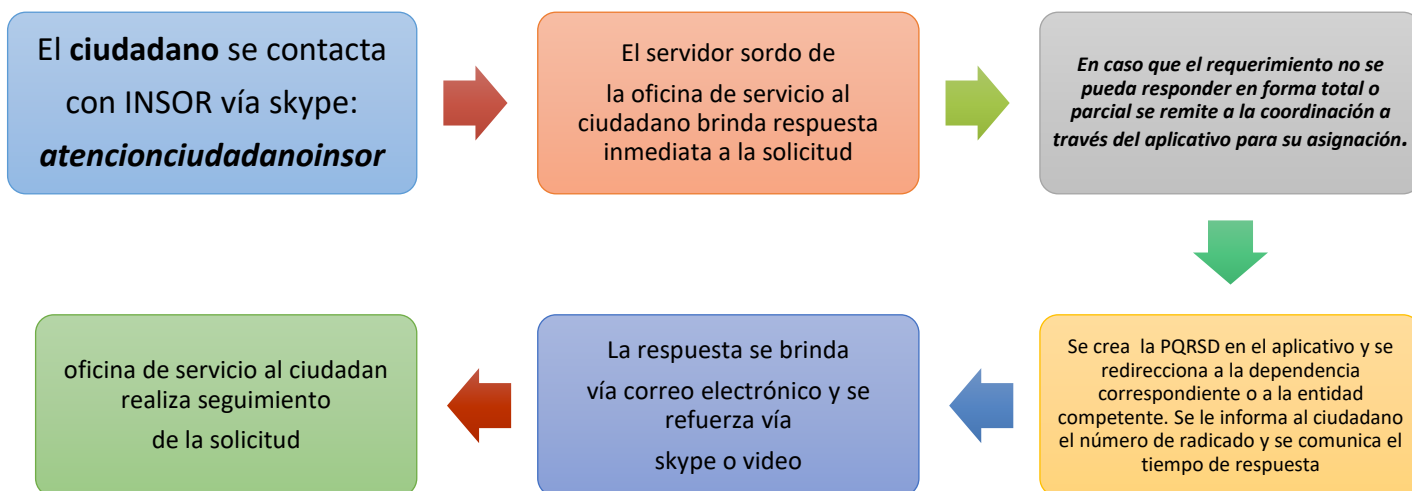
Desarrollo del servicio

- ✓ Observar o interpretar en Lengua de Señas Colombiana lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Solicitar los datos del ciudadano: Nombres y apellidos completos, número de documento, dirección donde vive, teléfono o celular de contacto, correo electrónico, lugar de residencia y solicitud clara.


Finalización del servicio

- ✓ Despedirse amablemente.

Ciclo sugerido en el canal video llamado en LSC:



Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – INSOR, a través del enlace definido por la oficina de servicio al ciudadano.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Canal por Correo electrónico:

A través de esta tecnología de información y comunicación, el ciudadano proyecta la petición, queja, reclamo o sugerencia y la envía al correo establecido por la oficina de servicio al ciudadano del INSOR contacto@insor.gov.co. Esta comunicación es recibida por esta institución en la cual se registran y responden desde la oficina de servicio al ciudadano o son direccionadas a las áreas correspondientes.

Recomendaciones generales


- ✓ Ser responsable con el uso de su cuenta de correo, por parte del servidor público, razón por la cual no se debe permitir acceder a terceros.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por el INSOR.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- ✓ En caso de recibir solicitudes verbales, el servidor público la digitalará y leerá al ciudadano para conocer si está de acuerdo antes de su registro.
- ✓ Cuando la solicitud no es de competencia del INSOR; el servidor público y/o contratista debe remitirla a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.

Desarrollo del servicio

- ✓ Escribir en el campo Asunto el tema de manera puntual y clara
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones


	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros del INSOR.

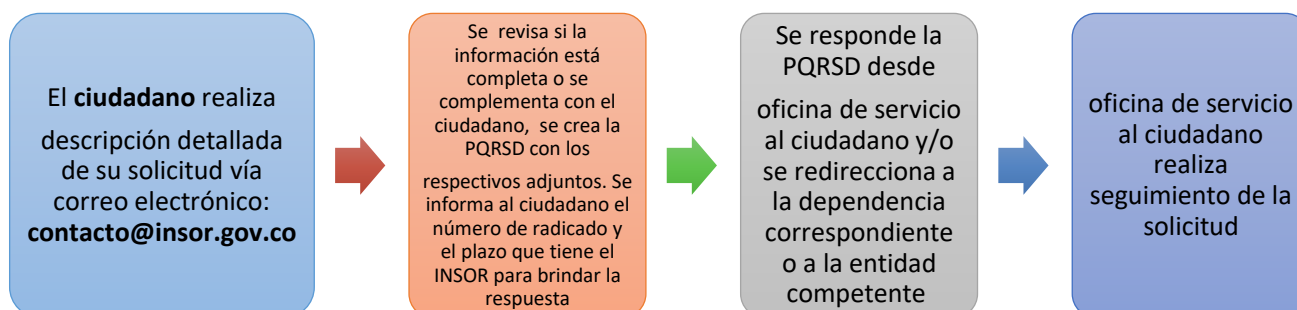
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa y por vía – Email
- ✓ Anexar el archivo de respuesta Y de envío vía – Email en el sistema documental.

Finalización del servicio

- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web del INSOR. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del INSOR en quien recibe el correo electrónico.
- ✓ Si el INSOR establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

Ciclo sugerido en el canal Correo electrónico



Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – INSOR, a través del enlace definido por la oficina de servicio al ciudadano.


Aplicativa página web: Sistema de Gestión Documental

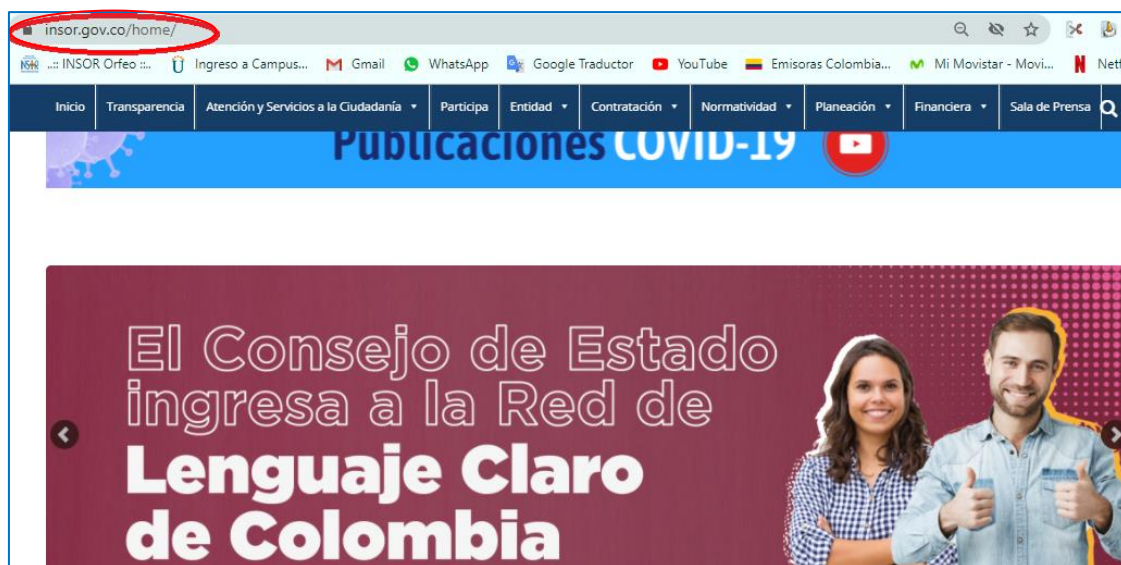
A través de la página WEB también se permite a los ciudadanos realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD, sin salir de casa o lugar de trabajo.

El uso de este sistema incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta al ciudadano.

01 Primer paso:

El ciudadano ingresa a través de la página web del INSOR: www.insor.gov.co

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021




➤ 02 Segundo paso:

En la parte superior derecha, hace clic donde dice servicio al ciudadano. Allí se despliega un menú así:



➤ 03 Tercer paso:


Se hace clic en donde dice Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
		VERSION: 7
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA: 09/06/2021

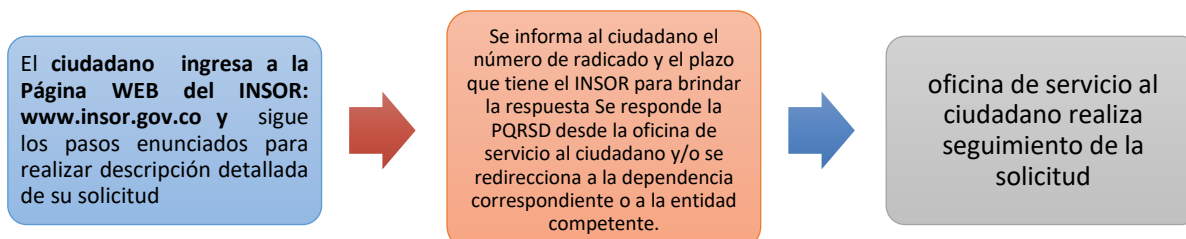



04 Cuarto paso:

Aparece en AZUL Crear PQRSD:



Ciclo sugerido en el canal Página Web: www.insor.gov



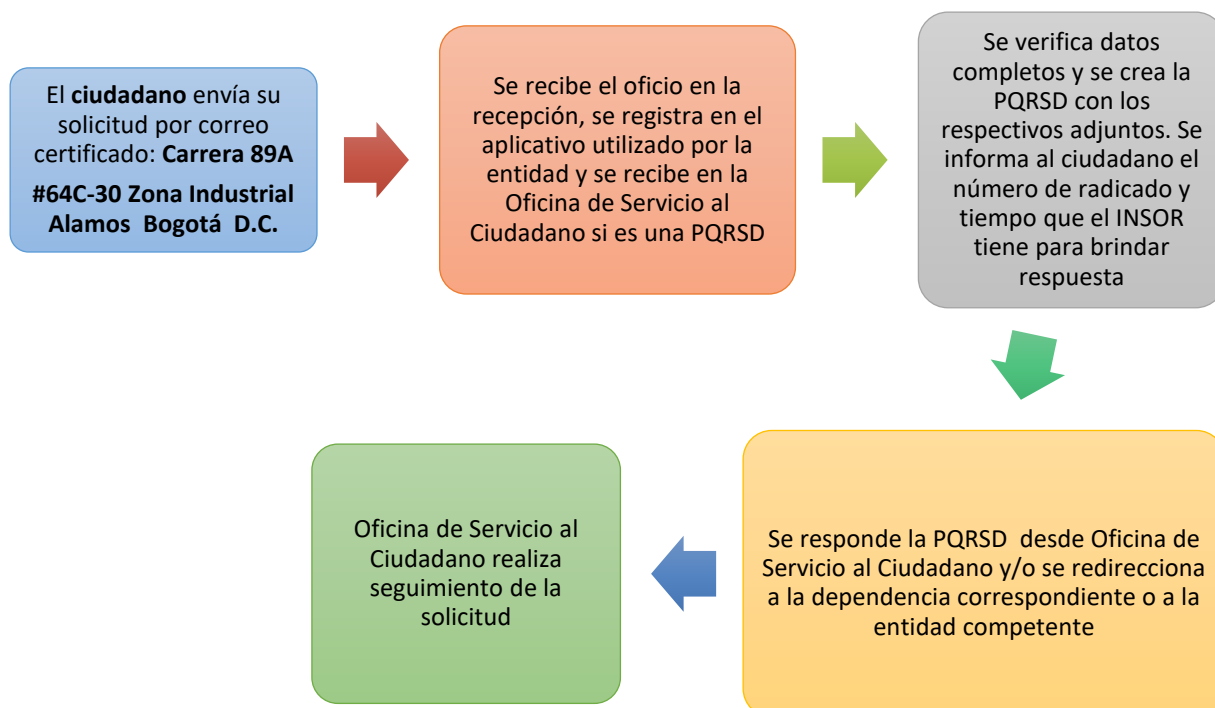
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
		VERSION: 7
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA: 09/06/2021

Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – INSOR, a través del enlace definido por la oficina de servicio al ciudadano.

d) ATENCIÓN POR CORREO CERTIFICADO


Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas físicamente solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. En este caso se dirige al Servicio al Ciudadano del INSOR: Carrera 89 A # 64 C –30 primer piso (Recepción), Bogotá.

Ciclo sugerido en el canal Correo certificado:



Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD – INSOR, a través del enlace definido por la oficina de servicio al ciudadano.

Si el ciudadano no queda satisfecho con su respuesta, generada a través de alguno de los anteriores canales, tiene derecho a manifestar su inconformidad

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

y solicitar su petición de nuevo, describiendo los motivos y definiendo puntualmente que espera en la respuesta solicitada.

Redes Sociales


Es importante tener en cuenta que las redes sociales:

- ✓ NO son canales oficiales de recepción de PQRSD.
- ✓ Son espacios de interacción con los ciudadanos donde se informa acerca de las distintas actividades y proyectos que realiza el INSOR.
- ✓ Cuando el ciudadano desee presentar una petición el encargado del manejo de redes sociales, este profesional le indicará al ciudadano el procedimiento para que se registre en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o que haga la solicitud correspondiente a través de los canales oficiales de comunicación. Adicionalmente, le suministrará el link de preguntas frecuentes para ampliarle la información.
- ✓ Las redes sociales personales no son canales oficiales de recepción de PQRSD, por lo tanto, los servidores públicos, no resolverán las peticiones por estos medios e informarán al ciudadano sobre los canales respectivos.

Las redes sociales con las que cuenta el INSOR son:



Si el ciudadano no queda satisfecho con su respuesta, tiene derecho a manifestar su inconformidad y solicitar su petición de nuevo, describiendo los motivos y definiendo puntualmente que espera en la respuesta solicitada.

	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: PCSC02
	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 7
		FECHA: 09/06/2021

CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Cambio				Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento				27/10/17
2	Se ajusta normatividad y actividades de los canales de atención				02/04/2019
3	Se generaliza la normatividad y se amplían las definiciones de las discapacidades y se amplía sobre la atención presencial.				17/06/2020
4	Se adiciona el canal WhatsApp, cómo un canal de atención para el ciudadano				27/05/2021
CONTROL DE DOCUMENTOS					
Elaboró	Luz Mila Niño Hernández	Revisó	Cristian Camilo Daza Franco	Aprobó:	Contratista
Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:	Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo:	Asesor Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fecha:	27/05/2021	Fecha:		Fecha:	