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.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 3
4. CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA ATENCIÓN 4
4.1. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO 4
5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS 5
5.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS 6
5.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS 6
5.3. DERECHOS DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS 7
5.4. DEBERES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO 7
6. ELEMENTOS COMUNES DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 8
6.1. Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos 9
6.2. Lenguaje (verbal y no verbal) 9
6.3. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 10
6.4. Pautas de atención en situaciones de conflicto 10
7. CANALES DE ATENCIÓN 11
7.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 11
7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 22
7.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL 25
8. GLOSARIO 27

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 2623 de 2009 considerando que la Constitución Nacional señala como fines del Estado, entre otros, el servicio a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, el Gobierno Nacional materializa este sentir en la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano 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

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR como entidad del Estado, en procura de optimizar el Proceso De Relacionamiento Con El Ciudadano, en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, crea adscrito a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano[1] el cual tiene como objetivo "liderar con una visión estratégica el desarrollo de cinco actividades clave como lo son el identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad; **el formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias**; proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor; y hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía".

En el marco de la segunda y tercera actividad, en procura de crear y fortalecer una cultura interna del servicio, acrecentar la credibilidad de la entidad frente a los ciudadanos y grupos de interés, y en general, lograr un incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los colaboradores públicos, se reconoce al ciudadano y grupos de interés como fin último y primer principio de la gestión pública. Por lo anterior, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR adopta el siguiente Protocolo de Servicio al Ciudadano

2. OBJETIVO

Definir lineamientos generales de interacción entre los colaboradores que brindan atención y los grupos de interés, alineados al proceso de Relacionamiento con el Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, procurando uniformidad en el trato por los distintos canales en aras de garantizar oportunidad, claridad, eficiencia y amabilidad en la atención, procurando asegurar una cultura del servicio, una buena imagen institucional y la satisfacción de los grupos de interés.

3. ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Comprende la interacción entre los colaboradores públicos, la ciudadanía y grupos de interés, en especial, la comunidad sorda colombiana, en el marco del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, en función de los canales de atención dispuestos.

[1] Instituto Nacional para Sordos – INSOR. Resolución No. 208 de 2021. Derogada por la Resolución No. 119 de 2022. Modificada esta última por la Resolución No. 065 de 2023.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

4. CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA ATENCIÓN

El Instituto Nacional para Sordos - INSOR enfocado en garantizar la atención de los ciudadanos y grupos de interés, a partir del desarrollo de instrumentos de recolección de información en el marco de la implementación de las políticas de *Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la Corrupción*, *Servicio al Ciudadano*, *Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública* e *Integridad*, viene desarrollando estrategias que le permitan la identificación de necesidades a fin de direccionar su atención en la satisfacción de los requerimientos y asegurar la consolidación de una cultura del servicio, robustecer la imagen institucional y alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.

4.1. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO

Para la Entidad es de suma importancia enfocar estos atributos desde la perspectiva de los principios orientadores de las acciones del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano[2], a saber:

ATRIBUTO	DEFINICIÓN
EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD	Prestación de los servicios del portafolio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo costos y cargas innecesarias al ciudadano.
EFECTIVIDAD	Los procesos y procedimientos del INSOR facilitan la gestión del portafolio de servicios y permiten al ciudadano recibir una atención oportuna y la solución de fondo a sus solicitudes dentro del alcance de nuestras competencias.
CALIDAD	Los servicios, procesos y procedimientos del INSOR atienden a estándares de excelencia y la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.
LENGUAJE CLARO	Ofrecimiento de información completa expresada de manera clara, precisa, concisa y comprensible, al tiempo que se dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
TRANSPARENCIA	Seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión del INSOR y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
BUENA FE	Las actuaciones parten de la confianza mutua en el actuar legítimo del otro como base fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la entidad.
CONSISTENCIA	Existe unidad de concepto e información por parte de todos los servidores públicos del INSOR a los que contacta el ciudadano, a través de cualquier canal, en relación con su solicitud.
AJUSTE A LAS NECESIDADES, REALIDADES Y EXPECTATIVAS	El INSOR entiende las necesidades de los ciudadanos e implementa canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
COLABORACIÓN	El INSOR trabaja de manera conjunta y coordinada con otras entidades para el logro de los resultados previstos en su objeto misional y en su plan de acción, y al tiempo, comparte información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

[2] Instituto Nacional para Sordos – INSOR. Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano. Modelo de Relación Estado Ciudadano. Principios orientadores. Pág. 10

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Al tiempo, atendiendo al documento "*Protocolos de servicio al ciudadano*"[3], desarrollado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, para que el servicio sea de calidad, debe tener las siguientes características o atributos:

- Respeto: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias
- Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- 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 distingos, ni discriminaciones.
- Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.
- Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS

La Constitución Política de Colombia dentro de su sentir y autodeterminación como norma superior de un estado social de derecho, en el Artículo 2 al señalar los fines esenciales del Estado, establece el servicio a la comunidad. En consonancia, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano por parte del Departamento Nacional de Planeación – DNP el cual tiene como misión coordinar la formulación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y su implementación, diseñar herramientas y desplegarlas a nivel institucional y territorial.

Las competencias del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC – actualmente se encuentran soportadas en el Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea 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. (Artículo 1).

De acuerdo al artículo 2 del este decreto, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente.

De acuerdo con el Capítulo II de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, son:

[3] https://2022.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/QuienesSomos/Paginas/El-Programa.aspx

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

5.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

- Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

5.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.

- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

- Observar un trato respetuoso con los colaboradores públicos.

De acuerdo con el Capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

5.3. DERECHOS DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y términos de referencia.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

5.4. DEBERES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

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 lo cual, con el fin de garantizar la uniformidad y la atención integral del ciudadano, el servidor público y/o contratista debe:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Verificar y generar estrategias de divulgación en donde se busque publicar información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de relacionamiento con el ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los servicios de información de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.
- Sensibilizar a los colaboradores del INSOR los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión del servicio al ciudadano.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

6. ELEMENTOS COMUNES DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El INSOR está comprometido en generar confianza al garantizar la atención del ciudadano, usuarios y/o grupos de interés, por lo cual los colaboradores del INSOR deben seguir las siguientes recomendaciones generales:

- **Escuchar** como base de la comunicación, sin mostrar prevención hacia el interlocutor, a fin de identificar las necesidades del ciudadano, así la solicitud no sea de competencia de la entidad, sin interrumpir, ni facilitar iniciar una discusión.
- Mantener una **actitud** calmada y empática.
- No tomar la situación como algo personal.
- Ser consciente que la postura corporal y el tono de voz que se utiliza, vivaz y enérgico, demuestra seguridad en el mensaje y disposición de servicio.
- Brindar alternativas de solución reales y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir de acuerdo a las competencias de la entidad.
- 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 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.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán

Por ninguna circunstancia los colaboradores pueden exigir o recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Esto violenta los atributos del buen servicio y acarrea responsabilidad penal y disciplinaria.

En aras de brindar una atención de calidad, los colaboradores deben 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.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- 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.

- Movimiento de las piernas/pies: agitar los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse o de impaciencia

- 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 Relacionamiento con el Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

- Distancia-proximidad: en todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

- Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

6.1. Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos

Cuando un colaborador 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.

6.2. Lenguaje (verbal y no verbal)

En referencia al lenguaje verbal y/o escrito, todos los colaboradores del INSOR, deben guardar las siguientes recomendaciones:

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

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- Cordialidad en la comunicación: En todo momento se debe conservar las normas mínimas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer y despedirse.

- 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.

6.3. 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, se debe proceder a decirlo claramente, sin rodeos ofreciendo las explicaciones y justificaciones 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 posteriores por seguir, si los hay.

6.4. Pautas de atención en situaciones de conflicto

Bajo la premisa de que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”, 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 a los colaboradores:

- 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 no frente al colaborador.

- 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

7. CANALES DE ATENCIÓN

Acorde a la misión del INSOR y lo estipulado por ley sobre el derecho de acceso a la información pública y los procedimientos para el ejercicio y garantía de los derechos, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR a dispuesto los siguientes canales de atención, así:

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención Personal	Carrera 89 A No. 64C – 30 Álamos Zona Industrial Bogotá D.C. Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo
	Correo postal y certificado			Se recibe, radica y direccionan las comunicaciones que ingresan a la entidad.
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	Línea Local Bogotá 6014391221 Ext: 1000 – 1002 – 1032 Línea Gratuita Nacional 018000112022 Ext: 1000 – 1002 – 1032 Línea Celular – WhatsApp 3124324495	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son Competencia del INSOR.
Atención Virtual	Aplicativo página Web o Sede Electrónica	www.insor.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días hábiles	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/formulario.php
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co notificacion.judicial@insor.gov.co		Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

7.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

El INSOR dispone del canal presencial para brindar atención directa a la ciudadanía sobre servicios, información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de la entidad. En este caso el ciudadano puede dirigirse a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano ubicada en la Carrera 89 A 64 C # 30 Primer piso o hacerlo mediante correspondencia.

7.1.1. 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a al INSOR, en qué podemos servirle...".
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, para lo cual se debe 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. Debe dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: "Me permite verificar la maleta, por favor… Gracias". En ningún momento el guarda abrirá bolsos, maletas o paquetes, debe solicitar al ciudadano que lo haga.
- 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. "El Señor(a) trae algún equipo que daba ser registrado? No olvide que el registro se hace al ingreso y salida de la entidad".
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como "mi seño", "amigo", entre otros.

7.1.2. Punto de recepción e información

Esta atención empieza desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones del INSOR y su primer contacto es realizado por el colaborador ubicado en la Recepción, en el primer piso, quien 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 atención.
- Informar al ciudadano en que dependencia lo van a atender.
- Si el ciudadano se dirige a otra dependencia, el colaborador de Recepción, 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

7.1.3. Grupo De Relacionamiento Con El Ciudadano - Funciones

De conformidad con la Resolución de grupos de trabajo[4] del INSOR, el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano tiene las siguientes funciones:

1. *Liderar la implementación de las Políticas que inciden en la relación con la ciudadanía.*

2. *Liderar escenarios y participar en las actividades relacionadas con las Políticas que inciden en la relación con la ciudadanía, entre las cuales están la consulta información pública; los trámites o acceso a la oferta institucional de la entidad; PQRSD o exigencia de cuentas; y participación en la gestión, propuesta de iniciativas e incidencia en las políticas o los programas de la entidad, o el aporte en la construcción de soluciones a problemáticas públicas.*

3. *Asesorar, orientar y acompañar a las dependencias del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en el desarrollo de las responsabilidades y obligaciones que cada una de las Políticas que inciden en la relación con la ciudadanía.*

4. *Aportar lineamientos y acompañar a las dependencias en la generación de Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad, en el desarrollo de espacios de diálogo ciudadano para la rendición de cuentas y la participación, en la simplificación de trámites, la medición de la gestión y la experiencia ciudadana, en las pautas de servicio a la ciudadanía apropiadas, en el fortalecimiento de las habilidades y competencias de los servidores públicos para el relacionamiento con la ciudadanía, y la entrega de insumos para la optimización de la oferta institucional.*

5. *Coordinar y articular actividades con otras dependencias para la elaboración y actualización de la Caracterización del Ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco de derechos y deberes.*

6. *Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas en los planes institucionales e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.*

7. *Realizar actividades tendientes a satisfacer las necesidades y derechos de los ciudadanos conforme a la normatividad vigente, a través de las siguientes acciones:*

7.1. *Diseño e implementación del modelo de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades identificadas, los estándares de calidad establecidos por la Entidad y con lineamientos de orden nacional y sectorial.*

7.2. *Administración del sistema de información para la gestión del Servicio al Ciudadano.*

7.3. *Desarrollo de ejercicios de participación ciudadana con base en las necesidades de los ciudadanos, priorización de planes de acción y competencias de la entidad.*

7.4. *Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos.*

8. *Ejecutar las acciones contempladas en los planes institucionales con respecto al Servicio*

[4] Instituto Nacional para sordos – INSOR. Resolución No. 119 de 14 de julio de 2022 modificada por la Resolución No. 065 de 05 de junio de 2023

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos, a través de gestión inter e intra institucional, así como de estrategias de Cualificación y actualización para el equipo de trabajo encargados del servicio al ciudadano.

9. *Evaluar la gestión del Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos y metas establecidos.*

10. *Realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la entidad, así como las mediciones de la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y oportunidad de las respuestas a través de los diferentes canales de atención.*

11. *Construir conjuntamente con las dependencias y/o procesos implicados, planes de mejoramiento de acuerdo con resultados de evaluaciones aplicadas, recomendaciones y procedimientos establecidos.*

12. *Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.*

13. *Las demás requeridas para el logro de los objetivos de la Entidad.*

7.1.4. Atención 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:

7.1.4.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- 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.

7.1.4.2. 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- 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.

7.1.4.3. 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 a los colaboradores:

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

7.1.4.4. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El colaborador 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 la 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

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 gruup dem.

Dih rikwes , komplien, petishan, an dih dinouns dem weh dih etnik gruup dehn prisent, 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 autority dem iina dehn uon langwij or dayalek. Demya autority wi hav tu kriet dehn rispektiv mekanism dat wil garantii dih presentieshan, radikieshan an dih setlment as a evidens a dih petishan dem.

Wen dih entity dehn no fain nobady iina dehn aafis huu kyan interprit 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 gruup 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 interpritieshan an translieshа iina Spanish, fainaly diliva dih radikiet nomba she yuh risiiv ih.

7. Divelop aal dih nesesery administrietiv prosidio in ada tu fain out huu kyan interpret dih rikwes an how much dis wil kaas. Wans yu kantak dih interprita 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 translieshа pruoses.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

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 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 heritiej; 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 sajapü. Süpula sutujaainjatü saü kasain sulü.

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, nulatıruin nujapulu chi aloushkai sukuaipa.

10. Ketapa shia ouyantineru numuin na supuyakai supula nukujuinjatu namüin na

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

wayukana.

11. Ketapa nuchajerüin to Karalo'utakaa, eitasu suchikau najapulu'u na achuntushika.
12. Maka nojolüin nustunuin chi achuntush kai achajenushi nukuaippa süpüla nustuin

7.1.4.5. Personas con discapacidad

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al colaborador:

- Identificar 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?”.

7.1.4.5.1. 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 movilizarse 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.

7.1.4.5.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

El ciudadano sordo será atendido en el punto de información, por el profesional sordo del Grupo Interno de Relacionamiento con el 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 colaborador intérprete del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano o acordar con el coordinador de intérpretes del INSOR quién prestará el servicio de interpretación en lengua de señas.
- Una vez se garantice el acceso a la información de acuerdo a la forma de comunicación

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

del ciudadano, se responderá el requerimiento.

7.1.4.5.3. 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.
- 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.

7.14.5.4. 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.

7.1.4.5.5. 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.

7.1.4.5.6. 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.

7.1.4.6. 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

7.1.5. 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 colaborador:

7.1.5.1. Al Inicio y desarrollo del servicio:

- Atienda en forma exclusiva al ciudadano y lo escuche 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 colaborador 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 al Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el 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 gestión correspondiente para realizarla en alguna de las salas privadas del INSOR

7.1.5.2. En la finalización del servicio:

- Retroalimente 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 “Señor” o “Señora”.

- Acompañe al ciudadano al punto de información.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- 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.

Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD - INSOR, a través del enlace definido por el Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano.

7.1.5.3. Atención por Correspondencia

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

- Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano – Recepción, ubicado en la Carrera 89 a No. 64 c 30 Oficina 103 Piso 1, en horario de lunes a viernes hábiles de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jordana continua.

Para la atención por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano - Correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- Firmar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

7.1.5.4. Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.

En atención a lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "…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 siguiente del retiro del aviso…".

7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano mediante las redes de telefonía a la Línea Local en Bogotá 6014391221 y Línea Gratuita Nacional 018000112022 en las Extensiones 1000, 1001 y 1002 ó a través Línea Celular – WhatsApp 3124324495, en jornada continua en el horario comprendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

7.2.1. Recomendaciones generales:

- 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.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- 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.

7.2.2. 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.

7.2.2.1. Contacto inicial

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

7.2.2.2. 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 – PQRSD.

- En caso de que la solicitud no sea de competencia del colaborador, 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.

7.2.2.3. Finalización del servicio

- Despedirse amablemente.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

- Pregunte como regla general: “¿Hay algo más en que pueda ayudarle o servirle?”.
- Despídase llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.
- 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 PQRSD - INSOR, a través del enlace definido por el Grupo Interno de Relacionamiento con el ciudadano.

7.2.3. Desarrollo de la atención Chat vía WhatsApp

El INSOR cuenta con el canal de atención por WhatsApp a través de la línea celular 3124324495, dirigida EXCLUSIVAMENTE a la población sorda, en este canal se describen todos los parámetros establecidos que debe cumplir los colaboradores a través de los mensajes de texto como en la atención por videollamada. Este número telefónico tiene uso restringido como línea celular.

Esta línea es atendida por un colaborador bilingüe, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 a 4:00 p.m. en jornada continua, 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, especialmente en canal escrito, al siguiente día el colaborador del INSOR se contacta a fin de brindar la respectiva orientación o respuesta.

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

Mensaje de texto- WhatsApp:

7.2.3.1. Contacto inicial

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

7.2.3.2. 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 la Ley 1755 del 2015, la entidad cuenta con 15 días hábiles para gestionarla, sin embargo, trabajaremos para dar celeridad a la respuesta a su solicitud”.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

7.2.3.3. Finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Pregunte como regla general: “¿Hay algo más en que pueda ayudarle o servirle?”.
- Despídase llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.
- 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.

7.2.4. Video llamada vía WhatsApp:

7.2.4.1. 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?”.

7.2.4.2. 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 informará al ciudadano y se le dará el número de radicado con el que fue creado.

7.2.4.3. Finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Pregunte como regla general: “¿Hay algo más en que pueda ayudarle o servirle?”.
- Despídase llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.
- 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.

7.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal se integra por todos los medios de servicio habilitados al ciudadano a través de tecnologías de información y comunicaciones como el aplicativo página web o sede electrónica y el correo electrónico. Las redes sociales identificadas con el usuario **INSOR Oficial** en las

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

plataformas Facebook, Instagram, Twiter, Youtube, LinkedIn, y las que llegare a crear a futuro la Entidad, son medios de divulgación de las acciones propias del INSOR en el marco de su objeto, y no son reconocidas como Canal de Atención al Ciudadano.

7.3.1. 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 Relacionamiento con el Ciudadano del INSOR, contacto@insor.gov.co. Esta comunicación es recibida por el responsable de este canal, se creará la solicitud en el gestor documental haciendo uso del Formulario de Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD para ser gestionadas por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano o para ser direccionadas a las áreas correspondientes.

7.3.2. Recomendaciones generales

- Ser responsable con el uso de su cuenta de correo, por parte del colaborador, razón por la cual no se debe permitir el acceso a terceros ni usarlo para fines personales.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario conservar una copia en papel.

7.3.3. Desarrollo del servicio

- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a colaboradores del INSOR deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal del colaborador.
- Analizar si la solicitud es de competencia de la entidad, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Si el INSOR establece que la respuesta exige un proceso de aprobación previo a su envío, siga esa directriz.
- Responder siempre desde un correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda Sistema de Gestión Documental por quien fue designado por el jefe de la dependencia para la gestión de respuesta.

7.3.4. Finalización del servicio

- En el Sistema de Gestión documental que sirve a la Entidad debe quedar como mínimo copia magnética de la respuesta, copia magnética del correo electrónico por medio del cual se envió la respuesta al ciudadano, y copia digital de todos y cada uno de los documentos que se anexaron a la respuesta y son parte integral de ella.

Finalizado el procedimiento anterior se sugiere aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano PQRSD - INSOR, a través del enlace definido por el Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano.

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

8. GLOSARIO

Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal): Las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento

Canales oficiales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión

Derecho de petición: 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. 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

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.

Desistimiento tácito: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento para su respectivo trámite

Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias: La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta

Petición: Solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, etc.

Petición de interés general: Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros

Petición de interés particular: A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos

Petición para el Reconocimiento de un derecho: Se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva

Petición para examinar y requerir copia de documentos: Tienen por objeto obtener la reproducción de información o documentos relativos al solicitante o de la acción de las autoridades

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Petición para formular consultas: Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones

Petición para formular denuncias: Pone en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda

Petición para formular quejas: Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones

Petición para formular reclamos: Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud

Petición para interponer recursos: Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque

Petición para la Intervención de la entidad o funcionario en una situación específica: Insta a la Entidad, en virtud de su naturaleza, objeto y funciones a intervenir en la resolución de una situación en concreto

Petición para la prestación de un servicio: Solicitud de acceso a los servicios que presta la entidad

Petición para la resolución de una situación jurídica: Busca definir el estado o posición del peticionario frente a una relación jurídica específica

Petición para requerir o solicitar información: Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes

Peticionario: Persona natural o jurídica, pública o privada, que pide, solicita o insta oficialmente algo. Pueden ser un número singular o plural de peticionarios

Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos: Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas

Respuesta clara: aquella respuesta que reúne las condiciones de ser inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión

Respuesta precisa: la respuesta debe atender directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas

Respuesta congruente: respuesta que abarca la materia objeto de la petición y es conforme con lo solicitado

Respuesta consecuente con el trámite que se ha surtido: si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

tratara de una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente

Solicitud de congresistas: Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, o la norma que la reemplace o modifique

Sugerencia: Es la manifestación de una recomendación, idea o propuesta que se presenta para mejorar un proceso y/o procedimiento, o para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Cambio**	**Fecha y acta de aprobación**
01	Elaboración del documento	27/10/2017
02	Se ajusta normatividad y actividades de los canales de atención	02/04/2019
03	Se generaliza la normatividad y se amplían las definiciones de las discapacidades y se amplía sobre la atención presencial	17/06/2020
04	Se adiciona el canal WhatsApp, cómo un canal de atención para el ciudadano	27/05/2021
05	Se ajustan: el objetivo; alcance; se propone un numeral de consideraciones previas que integra los principios orientadores del Modelo de Relación Estado Ciudadano con los atributos de calidad; se propone por aparte un numeral dedicado exclusivamente a los derechos y deberes de los ciudadanos, de los colaboradores públicos y en la atención al público; se propone un numeral dedicado a los elementos comunes de comportamiento en la atención a la ciudadanía; se propone y desarrolla un numeral relativo a los canales de atención y en él se presenta el protocolo para cada uno de ellos (Atención Presencial; Atención Telefónica; y Atención Virtual); cierra con una actualización de los términos generalmente aceptados y usados en el marco del relacionamiento con el ciudadano.	30/06/2023

CONTROL DEL DOCUMENTO					
Elaboró	Ricardo Andrés Mora Huertas	**Revisó**	Bibiana Jacqueline Prado Rivera Magda Yusef Rojas Díaz	**Aprobó:**	Luís Hernán Cuellar Durán
Cargo:	Profesional Especializado	**Cargo:**	Coordinadora Grupo Relacionamiento con el Ciudadano Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	**Cargo:**	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas (E)
Fecha:	29/06/2023	**Fecha:**	29/06/2023	**Fecha:**	30/06/2023

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.