# 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 DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO** ..... 3
**4. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO** ..... 3
**4.1.** Derechos de las ciudadanías ..... 5
**4.2.** Deberes de las ciudadanías ..... 5
**5. ELEMENTOS COMUNES DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** ..... 5
**5.1** Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos ..... 7
**5.2** Lenguaje (verbal y no verbal) ..... 7
**5.3** Cuando la respuesta a la solicitud es negativa ..... 8
**5.4.** Pautas de atención en situaciones de conflicto ..... 8
**6. CANALES DE ATENCIÓN** ..... 9
**6.1** Protocolo Canal presencial ..... 10
**6.2** Protocolo Línea telefónica ..... 17
**6.3** Protocolo Canales virtuales ..... 19
**6.3.1** Protocolo correo electrónico ..... 21
**7. NOTIFICACIÓN A PQRSD RADICADAS DE MANERA ANÓNIMA** ..... 22
**8. GLOSARIO** ..... 23



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

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional para Sordos–INSOR como entidad pública de orden nacional, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, crea el Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano adscrito a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, y en el año 2024 pasó a ser un grupo interno de la Secretaría General, 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 crear y fortalecer una cultura interna del servicio, acrecentar la credibilidad de la entidad frente a las ciudadanías y grupos de valor donde se reconoce a estas 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 servidores públicos y/o colaboradores que brindan atención a las ciudadanías y grupos de valor, alineados al proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías del Instituto Nacional para Sordos–INSOR, procurando uniformidad en el trato por los distintos canales en aras de garantizar la actitud, oportunidad, claridad, eficiencia, amabilidad y el lenguaje claro, comprensible e incluyente en la atención, promoviendo una **cultura del servicio**, una buena imagen institucional y la satisfacción de las ciudadanías y grupos de valor.

## 3. ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Comprende la interacción entre los servidores públicos y/o colaboradores, las ciudadanías y grupos de valor, en especial, la comunidad sorda colombiana en función de unos canales de atención dispuestos.

## 4. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO

Para la Entidad es de suma importancia enfocar estos atributos o principios


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

desde la perspectiva de los principios orientadores de las acciones del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías, a saber:

| ATRIBUTO o PRINCIPIO | 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 valor. |
| LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE | Ofrecimiento de información completa expresada de manera clara, precisa, concisa y comprensible, sencilla y sin barreras técnicas o discriminatorias 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. |

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

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los


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

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: prestar un servicio de calidad para todas las ciudadanías sin distingos, ni discriminaciones.
- Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: que 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.

### 4.1. DERECHOS DE LAS CIUDADANÍAS

Las ciudadanías tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso y cálido.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Ser informado de cómo puede hacer seguimiento a su solicitud.
- Obtener respuesta oportuna, eficaz y en lenguaje claro en los plazos establecidos por la Ley.
- Niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés. Tendrán prioridad en la atención.
- Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

### 4.2. DEBERES DE LAS CIUDADANÍAS

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- Tratar de manera respetuosa a los servidores públicos y colaboradores de la entidad.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Identificar los plazos de respuesta establecidos en la Ley.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar el seguimiento de su trámite.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

## 5. ELEMENTOS COMUNES DE COMPORTAMIENTO EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El INSOR está comprometido en generar confianza al garantizar la atención de


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

las ciudadanías y grupos de valor, por lo cual los servidores públicos y colaboradores del INSOR deben seguir las siguientes recomendaciones generales:

- Escuchar como base de la comunicación, sin interrumpir, sin mostrar prevención hacia el interlocutor, ni facilitar iniciar una discusión a fin de identificar las necesidades de las ciudadanías, así la solicitud no sea de competencia de la entidad.
- Mantener una actitud calmada y empática.
- Evitar asumir 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 con las competencias de la entidad.
- 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 similares. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Manejarse de manera cordial en la comunicación: En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer y despedirse.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Encabezar sus frases con “Señor” o “Señora” para dirigirse al ciudadano, salvo que sea éste mismo quien solicite no llamarle de tal modo.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

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

En aras de brindar una atención de calidad, los servidores públicos y/o 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 debe ser formal y adaptarse a las diferentes situaciones. Es importante confirmar que la respuesta es clara y comprensible para el solicitante.


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

- El volumen de la voz debe ser mediano, si se vocaliza bien, el ciudadano podrá acceder a la información de manera adecuada sin necesidad de subir el volumen en exceso.
- La postura adoptada mientras atiende al ciudadano, tiende a reflejar lo que siente y piensa. se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas y juegos. Antes del inicio o durante la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de Relacionamiento con las Ciudadanías: los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.
- Distancia-proximidad: en todas las culturas existe una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan, acercarse o alejarse demasiado puede alterar la percepción 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.

## 5.1 Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos

Un reclamo es la exigencia o demanda de una solución ante la percepción de la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud. Siendo así, cuando un servidor público y/o colaborador recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello el servidor público y/o colaborador 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.
- Contactar con posterioridad, si es posible, al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

## 5.2 Lenguaje (verbal y no verbal)

En referencia al lenguaje verbal y no verbal, todos los servidores públicos y/o colaboradores del INSOR, deben poner en práctica las siguientes


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

recomendaciones:

- Ser respetuoso, cordial, claro y sencillo al dirigirse al ciudadano.
- 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.
- Conservar las normas mínimas de cortesía, como saludar, agradecer y despedirse.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Encabezar la frase con "Señor" o "Señora" para dirigirse al ciudadano.
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías, distantes y de afán.

## 5.3 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 respuesta negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede dar respuesta a la solicitud.
- Brindar alternativas que, aunque no sean con exactitud lo que el ciudadano requiere, ayuden a solucionar de manera aceptable la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Confirmar que el ciudadano entendió el porqué de la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos posteriores por seguir, si los hay.

## 5.4. Pautas de atención en situaciones de conflicto

Bajo la premisa: "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 servidores públicos y/o colaboradores:

- Reconocer y entender que la inconformidad del ciudadano puede tener


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

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.
- Abstenerse de tomar la situación como algo personal. La molestia del ciudadano es con el servicio no frente a la persona.
- Mantener una actitud calmada y empática que le permita ir controlando la situación.
- Ser consciente de la postura corporal y cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Escuchar las necesidades del ciudadano, permitir que se desahogue, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Explicar las causas del inconveniente presentado y proponer una solución alterna de acuerdo con las competencias de la entidad.
- Registrar, documentar e informar la situación de conflicto que se haya presentado con un ciudadano, al jefe inmediato, para establecer una solución de fondo.

## 6. 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:

| | ***Canales de atención*** | | |
|---|---|---|---|
| ***Presencial Correspondencia*** |  | Presencial LSC o español<br><br>Buzón de sugerencias | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00pm<br><br>Carrera 89A No. 64C–30. Álamos Zona Industrial Bogotá D.C. |
| |  | Correo certificado / Mensajería | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00pm<br><br>Carrera 89A No. 64C–30. Álamos Zona Industrial Bogotá D.C. |
| ***Telefónico*** |  | Telefónico | Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>(601) 439 12 21<br><br>Línea gratuita nacional 018000112021 (Solo fijos) |


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

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***Virtuales*** |  | WhatsApp | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.<br><br>Video-llamada LSC o Texto<br>3124324495 |
| |  | Sede electrónica | Visitar: www.insor.gov.co<br><br>Formulario de radicación PQRSD:<br>https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/<br><br>Módulo de Agendamiento de citas<br>https://www.insor.gov.co/home/agendamiento-de-citas/. |
| |  | Correo electrónico | contacto@insor.gov.co |

## 6.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN - CANAL PRESENCIAL

El INSOR dispone del canal presencial para brindar atención directa a las ciudadanías sobre servicios, información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de la entidad. En este caso las ciudadanías pueden dirigirse a la Oficina de Relacionamiento con las Ciudadanías ubicada en la Carrera 89A No. 64C-30 / Primer piso o dirigir sus solicitudes mediante correspondencia física.

**Guardias de seguridad**

Al ser el primer contacto de los ciudadanos con la entidad, deben:

- Recibir la inducción, por parte del INSOR, sobre el presente Protocolo.
- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a al INSOR, en qué podemos servirle...".
- Revisar, al ingreso y salida de la entidad, 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 en la entidad.
- 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 a fin de ser anunciado en la dependencia que le prestará el servicio.


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

- Indicarle al ciudadano que, si va a ingresar algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la minuta.

**Punto de recepción e información**

Esta atención inicia luego del primer contacto del ciudadano con el guarda de seguridad a continuación, es ubicado en la Recepción, en el primer piso y el servidor público y/o colaborador, deberá:

- Hacer contacto visual permanente.
- Identificar si la persona es sorda o con hipoacusia para definir la modalidad lingüística–comunicativa en que lo atenderá.
- 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, lugar de residencia, Empresa Prestadora de Salud-EPS y Administradora de Riesgos Laborales-ARL a las cuales se encuentra afiliado, según sea el formato actualizado.
- Preguntar al ciudadano qué servicio solicita con el fin de hacerlo pasar al área de RcC. En caso de tener un compromiso con un área diferente, se contacta con el responsable y, de ser necesario, el servicio de vigilancia (Guarda Recorredor) lo acompañará hasta el puesto del servidor público o colaborador que se encargará de atenderlo o al espacio de reunión que se haya determinado con anticipación.
- Escucharlo con atención sin interrumpirlo. Hay que tener en cuenta que entre más asertiva sea la comunicación en este punto, más efectiva será la atención.
- Cada servidor público es responsable por los ciudadanos que autorice el ingreso a la entidad y durante su permanencia.

**Atención Prioritaria**

El Instituto Nacional para Sordos–INSOR, tiene en la población sorda uno de sus principales grupos de valor, y por esta razón nuestro Protocolo de Servicio al Ciudadano establece los ajustes razonables para brindar un servicio integral, de calidad y eficiente a las personas que hacen parte de nuestro deber misional.

Para el INSOR, en sintonía con las políticas establecidas como responsabilidad de las áreas de Relacionamiento con las Ciudadanías, 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 y personas con discapacidad-PcD.


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

Se proyecta la prestación del servicio según el Protocolo de Servicio Presencial, dando prioridad en la atención a las ciudadanías aquellas que pueden ser mayormente vulnerables.

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- Se debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención será la establecida según el orden de llegada de su mismo grupo.

- **Atención a niños, niñas y adolescentes**

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

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Debe preguntar para entender de forma clara, sin poner en duda o incredulidad lo que el niño o adolescente manifiesta.
- Diríjase a ellos por su nombre sin utilizar apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **Personas en situación de vulnerabilidad**

En este grupo se encuentran: víctimas de la violencia, desplazados y 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.

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

- **Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblo Rrom o gitano. El servidor público y/o 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


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

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. (https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-375554_recurso_1.pdf).
- Verificar si el servicio de interpretación genera costos.
- 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.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

A continuación, se cita la traducción de los lineamientos para la atención en 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


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

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 transliesha 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 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 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


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

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 wayukana.
11. Ketapa nuchajerüin to Karalo'utakaa, eitasu suchikau najapulu'u na achuntushika.

12. Maka nojolüin nustunuin chi achuntush kai achajenushi nukuaippa süpüla nustuin

- **Personas con discapacidad**

Le corresponde al servidor público y/o colaborador:

- Identificar los diferentes tipos de discapacidad.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que les pueda incomodar.
- Preguntar, antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo puedo servirle?".

✓ **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- Acercarse a la persona, preguntar el nombre y presentarse como colaborador de la Entidad.
- Invitar a la persona a seguir sin halarla de la ropa ni del brazo. Preguntar si gusta apoyarse de su hombro o su 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, preguntar si prefiere posar su mano sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.

✓ **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**


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

El ciudadano sordo será atendido en el punto de información, por el profesional sordo u oyente bilingüe del Grupo Interno de Relacionamiento con las Ciudadanías, quien brindará la información inicial, registrará y responderá el requerimiento o lo redireccionará a otro funcionario si así se requiere.

- Identificar cuál es la preferencia lingüística del ciudadano (Lengua de Señas, español oral o escrito).
- Dirigir al ciudadano con el colaborador bilingüe, sordo u oyente, del Grupo de Relacionamiento con las Ciudadanías.
- 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:**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Solicitar el acompañamiento de guía intérprete.
- 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.

✓ **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.
- Ya que el punto de recepción no cuenta con la altura adecuada para atender a personas de talla baja, personas en silla de ruedas, niños, entre otras, se debe buscar la forma que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Abstenerse de tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

✓ **Atención a personas con discapacidad intelectual o cognitiva**

- Saludar, presentarse y preguntar el nombre del ciudadano. Siempre referirse a la persona con el nombre que él o ella indique.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.


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

- 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.

## 6.2. PROTOCOLO DEL CANAL DE CORRESPONDENCIA - MENSAJERÍA

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 las Ciudadanías - Recepción, ubicado en la Carrera 89a No. 64C-30 Oficina 103 Piso 1, en días hábiles de lunes a viernes, horario de 8:00 a.m. a 4:00p.m. en jordana continua.
- 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.
- 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 informarle al ciudadano.

## 6.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN – LÍNEA TELEFÓNICA

A través de este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y las ciudadanías mediante las redes de telefonía, a la Línea Local en Bogotá 6014391221 y Línea Gratuita Nacional 018000112021 (teléfonos fijos), en jornada continua en el horario comprendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- 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.
- Disponer de un inventario actualizado de los servicios que ofrece el INSOR, la dependencia responsable y el contacto.


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

- 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.

- **La atención telefónica - Acciones de anticipación**

- Verificar que se conocen las funciones de la aplicación telefónica, 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.

- **Contacto inicial**

- Saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y/o colaborador y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

- **Desarrollo del servicio**

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor o la Entidad.
- 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 requerirlo.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor público y/o 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 servidor público y/o colaborador 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


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

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 del Grupo Interno de Relacionamiento con las Ciudadanías, 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.
- Pregunte como regla general: "¿Hay algo más en que pueda 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 Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías.

## 6.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CANALES VIRTUALES

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 plataformas Facebook, Instagram, X, 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, por lo que el contacto emitido por allí será responsabilidad del equipo de Comunicaciones Estratégicas.

- **Canal WhatsApp**

El INSOR cuenta con el canal de atención por WhatsApp a través de la línea celular 3124324495, en este apartado 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 documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.

Esta línea es atendida por un servidor público y/o colaborador bilingüe, sordo u oyente, en el horario de 8:00 a.m. 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 servidor público y/o colaborador del INSOR se contacta a fin de brindar la respectiva orientación o respuesta.

En aras de brindar una atención con calidad, los servidores públicos y/o colaboradores deben tener en cuenta:

- **Mensaje de texto**

✓ **Contacto inicial**

- Saludar 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 servir?"

✓ **Desarrollo del servicio**

- 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 público y/o colaborador, 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 tantos días hábiles para gestionarla, sin embargo, trabajaremos para dar celeridad a la respuesta a su solicitud".

✓ **Finalización del servicio**

- Despedirse amablemente.
- Pregunte como regla general: "¿Hay algo más en que pueda 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.


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

- **Videollamada**

✓ **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 servir?".

✓ **Desarrollo del servicio**

- Comunicarse en Lengua de Señas Colombiana-LSC identificando lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor público y/o colaborador.
- 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 público y/o colaborador, amablemente se le informará al ciudadano y se le dará el número de radicado con el que fue creado.

✓ **Finalización del servicio**

- Despedirse amablemente.
- Pregunte como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- 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.

## 6.5. PROTOCOLO 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 el Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con las Ciudadanías del INSOR, contacto@insor.gov.co. Esta comunicación es recibida por el responsable, designado por la coordinación, 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 el GIT Relacionamiento con las Ciudadanías o para ser direccionadas a las áreas correspondientes.

✓ **Desarrollo del servicio**


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

- Se dará lectura a los correos electrónicos y serán radicados en el Sistema de Gestión Documental, según la naturaleza de la comunicación.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a colaboradores del INSOR deben ser enviados a contacto@insor.gov.co, con el fin que el GIT Relacionamiento con las Ciudadanías aplique el Procedimiento de Gestión de PQRSD.
- 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.

✓ **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.

## 7. 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…".


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

## 7. GLOSARIO

**ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio. CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

**CANALES DE ATENCIÓN**: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal

**CANAL CORRESPONDENCIA:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana. CHAT: término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**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,


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

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.

**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.

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

**REDES SOCIALES:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**CIUDADANÍAS:** se refiere al conjunto de personas naturales que se relacionan con el Estado para ejercer sus derechos, cumplir deberes, participar en asuntos de interés general y recibir bienes o servicios institucionales

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---|---|---|
| **Versión** | **Cambio** | **Fecha y acta de aprobación** |
| 01 | Documento nuevo, viene del documento PCSC02 creado el 27/10/2017, el cual es eliminado por cambio de nombre del Proceso antes Servicio al Ciudadano (SC) ahora Relacionamiento con el Ciudadano (RC).<br>Contenido ajustado de acuerdo con la entidad a la que el INSOR se encuentra adscrita actualmente (Ministerio de la Igualdad y la Equidad); la normatividad legal vigente y los Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de Servicio al ciudadano. | 22/03/2024 |
| 02 | Actualización de canales de atención y detalles de la atención según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. | 30/09/2026 |


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

| **CONTROL DEL DOCUMENTO** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Elaboró** | María Natalia Rangel Silva | **Revisó** | Hilda Viviana Bedoya<br><br>Luz Mila Niño<br><br>Magda Yusef Rojas Díaz | **Aprobó:** | Carolina Ramos Castellanos |
| **Cargo:** | Contratista Grupo Relacionamiento con las Ciudadanías | **Cargo:** | Coordinadora GIT Relacionamiento con las Ciudadanías<br><br>Profesional especializado GIT Relacionamiento con las Ciudadanías<br><br>Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | **Cargo:** | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas |
| **Fecha:** | 15/08/2026 | **Fecha:** | 30/08/2026 | **Fecha:** | 01/09/2026 |


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