GUÍA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR

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

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 4
3. ALCANCE 5
4. NORMATIVIDAD 6
5. DEFINICIONES 8
6. ELEMENTOS COMUNES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 10
6.1 Atributos del buen servicio 10
6.2 Obligaciones de los servidores del INSOR 11
6.3 Pautas de atención en situaciones de conflicto 12
6.4 Lenguaje (verbal y no verbal) 12
6.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 13
6.6 Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos 14
7. CANALES DE ATENCIÓN 15
7.1 Protocolo de Atención presencial 15
7.2 Protocolo de atención telefónica 21
7.3 Protocolo de atención virtual 24
8. DE LOS PRINCIPIOS REGULADORES DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS: 30
9. DE LOS SERVIDORES(AS) PÚBLICOS(AS): 32

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

1. INTRODUCCIÓN

La razón de ser de las entidades públicas es el ciudadano, es por él por quien existimos y por esta razón todos los planes, programas y proyectos se encaminan a garantizar el goce efectivo de sus derechos. Desde la oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos queremos servir al ciudadano acercándolo a las demás instituciones del Estado, pero la tarea más grande es formarlos en materia de derechos, que conozcan cuáles y ante qué entidades deben hacerlos efectivos.

El siguiente Protocolo de Atención al Ciudadano, contempla las bases para una atención adecuada, eficaz, eficiente y amable de todos los servidores de la entidad pues la atención al ciudadano es competencia de la Entidad en general y desde el INSOR estamos comprometidos a ir de la mano con el ciudadano para resolver sus inquietudes, quejas, reclamos o sugerencias, pero además para fortalecer los conocimientos en derechos con el fin de hacerlo partícipe en la construcción de sociedad y en la consolidación de la paz.

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

2. OBJETIVOS

- Establecer los lineamientos generales del proceso de servicio al ciudadano por parte del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, con el fin de atender de manera oportuna, clara y eficiente los requerimientos ciudadanos.

- Determinar los deberes y competencias de los servidores públicos y/o contratistas frente a las solicitudes realizadas por los ciudadanos al INSOR.

- Definir los requisitos y competencias de cada dependencia en referencia a los servicios brindados por INSOR con el fin realizar la gestión interna que dé respuesta efectiva las solicitudes ciudadanas.

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

3. ALCANCE

Establecer las responsabilidades, obligaciones, acciones y principios de actuación, de acuerdo a la normatividad legal vigente, que deben aplicar los servidores públicos, con el fin de brindar una atención integral al ciudadano.

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

4. NORMATIVIDAD

Para los efectos del presente protocolo, se tendrá en cuenta la legislación aplicable que se relaciona a continuación.

- ✓ Constitución Política de Colombia 1991
- ✓ Ley 734 de 2002 por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ✓ Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Reglamentada parcialmente por los Decretos 4669 de 2005 y 1151 de 2008, modificado por el Decreto 019 de 2012
- ✓ Decreto Ley 1421 de 1993, por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.
- ✓ Acuerdo Distrital 24 de 1993, por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen las funciones generales por dependencia.
- ✓ Acuerdo Distrital 207 de 2006, por el cual se modifica la estructura orgánica, la planta y se ajusta la nomenclatura y la clasificación de los empleos de la Veeduría Distrital.
- ✓ Decreto Distrital 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo que no se encuentre suspendido.
- ✓ Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción - Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

- ✓ Decreto 1166 de 19 de julio de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Ley 1712 del 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información púbica nacional y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Ley 982 de 2005
- ✓ Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"

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

5. DEFINICIONES

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

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores(as) públicos(as) en desarrollo de sus funciones, lo cual supone un procedimiento administrativo de investigación de la conducta del servidor público.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, la cual está supeditada al procedimiento administrativo o técnico previsto para la prestación del servicio.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de hechos o conductas presuntamente violatorias de normas que tienen sanción, es decir conductas punibles, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

---

[1] Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

[2] Constitución Política de Colombia. Artículo 23.

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

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

Por su parte, el servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tiene competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente. Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas, deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano(a) se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley**.**

Solicitud de información: Consultas escritas o verbales a las autoridades en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.[3]

Peticiones verbales[4]: A las peticiones verbales se les dará el trámite correspondiente de derecho de petición y se aplicará el procedimiento aplicado a las peticiones recibidas a través de los canales presencial, telefónico y por skype. Las peticiones se podrán presentar verbalmente y quedará constancia por escrito de la misma a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la Oficina de Atención al Ciudadano a través de los canales oficiales.

[3] https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/S.aspx

[4] Decreto 1166 de 19 de julio de 2016.

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

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

El Instituto Nacional para sordos – INSOR busca optimizar el proceso de atención al ciudadano a través de los distintos canales con los que cuenta, por esta razón, todos los servidores públicos deben cumplir con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

6.1 Atributos del buen servicio

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

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

6.2 Obligaciones de los servidores del INSOR

La misión del INSOR es promover, desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda, por esta razón con el fin de garantizar la uniformidad y la atención integral del ciudadano, el servidor público y/o contratista debe:

- ✓ Generar información y respuestas claras que garanticen veracidad y una atención de calidad.
- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- ✓ Lograr que cada acción se dirija a incrementar la calidad en los servicios prestados.
- ✓ Contribuir a mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión del INSOR.
- ✓ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- ✓ Dar alternativas de solución reales y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir de acuerdo a las competencias de la entidad.
- ✓ Es importante resaltar que un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

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

6.3 Pautas de atención en situaciones de conflicto

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

- ✓ Reconocer y entender que la inconformidad del ciudadano puede tener una causa justificada por un mal servicio o desinformación anterior.
- ✓ Identifique la causa raíz de la inconformidad o molestia del ciudadano para encontrar la respuesta adecuada.
- ✓ La molestia del ciudadano es con el servicio, no con usted por ello no deben tomar la situación como algo personal.
- ✓ Mantenga una actitud calmada y empática.
- ✓ Sea consciente de su postura corporal y del tono que utiliza.
- ✓ Escuche las necesidades atentamente, no interrumpa ni facilite iniciar una discusión.
- ✓ El desarrollo de un conflicto depende de quien lo responda no de quien lo inicia.
- ✓ Utilice frases como "créame, lo comprendo", "disculpe las molestias causadas", "claro que sí", estas demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- ✓ Explique las causas del inconveniente presentado y como usted puede intervenir para solucionarlo
- ✓ De alternativas de solución, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir de acuerdo a las competencias de la entidad.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, documéntelo e infórmelo al jefe inmediato, para establecer una solución de fondo.

6.4 Lenguaje (verbal y no verbal)

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

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

- ✓ Respetuoso, claro y sencillo; Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- ✓ Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", abuelita…
- ✓ 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.
- ✓ Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

6.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

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

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

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

6.6 Actitud frente a los reclamos de los ciudadanos

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

Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.

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

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

7. CANALES DE ATENCIÓN

7.1 Protocolo de Atención presencial

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR dispone del canal presencial para brindar atención directa a la ciudadanía sobre servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la entidad.

7.1.1 Presentación y comportamiento del servidor público

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

- ✓ Presentación personal, pulcra y adecuada con un contexto laboral.
- ✓ Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- ✓ El lenguaje: tanto en español oral como en lengua de señas, el discurso debe ser formal y adaptarse a las diferentes situaciones. Es importante confirmar que la respuesta es clara y comprensible para el solicitante
- ✓ La postura: la que se adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- ✓ Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

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

7.1.2 En el punto de recepción y punto de información

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

- ✓ Haga contacto visual permanente.
- ✓ Salude verbalmente o con lengua de señas "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a al Instituto Nacional para Sordos.
- ✓ Solicite los datos del ciudadano para efectos de control de ingreso a la entidad.
- ✓ Preguntará al ciudadano que servicio solicita. Escúchelo con atención sin interrumpirlo, tenga en cuenta que entre más asertiva sea la comunicación en este punto, más efectiva será la prestación de la atención. Luego le informará en que dependencia lo van a atender.
- ✓ La persona de recepción del primer piso, se comunicará con el punto de información que se encuentra en la entrada del quinto piso, para informarle que un ciudadano está ingresando y a qué dependencia se dirige.
- ✓ La persona del punto de información, avisará a la dependencia correspondiente que viene un ciudadano, y cuando éste ingrese diligenciará el formato de recepción de visitas y lo acompañará a la oficina en la cual será atendido.
- ✓ El servidor público y/o contratista que le corresponda atender al ciudadano, será quien solicite el servicio de intérprete en caso de ser necesario.

7.1.3 Atención al ciudadano.

Para la atención y recepción de requerimientos, la oficina de atención al ciudadano deberá contar con tres personas. La primera desempeñará el rol de coordinación y dos profesionales de apoyo. Al menos una persona deberá ser de planta de la entidad con el fin de garantizar la continuidad del proceso.

7.1.4 En el desarrollo del servicio

- ✓ El servidor público y/o contratista deberá 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 servir?".

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

- ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- ✓ Si el servidor público y/o contratista tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
    - ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
    - ✓ Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
    - ✓ Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- ✓ En caso de que en el punto de información no los direccionen a la dependencia correcta, el servidor público y/o contratista deberá:
    - ✓ Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
    - ✓ Indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor público y/o contratista que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- ✓ Cuando la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
    - ✓ Explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta.
    - ✓ Solicítele otro medio para darle respuesta y que sea más cómodo para el ciudadano, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.
    - ✓ El servidor público y/o contratista responsable del caso, registrará el requerimiento en el SAC (Sistema de atención al ciudadano). (Ceñirse al protocolo de canal electrónico SAC).
- ✓ En la finalización del servicio:
    - ✓ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
    - ✓ Preguntarle como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
    - ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
    - ✓ Acompañar al ciudadano al punto de información.
    - ✓ El encargado del punto de información suministrará al ciudadano la encuesta de satisfacción para que sea diligenciada y la entregue

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

inmediatamente. Acto seguido, acompañará al ciudadano al punto de salida.

- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ Y recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano en la entidad es siempre la imagen que el mismo tendrá del INSOR.

7.1.5 Atención preferencial

El Instituto Nacional para Sordos es una entidad que trabaja para la comunidad sorda y por esta razón nuestro protocolo de atención 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 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. La prestación del servicio se realizará según el protocolo presencial, dando prioridad en la atención al ciudadano preferencial.

7.1.5.1 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.

7.1.5.2 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.
- ✓ 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.

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

- ✓ Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- ✓ Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

7.1.5.3 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 al servidor público:

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

7.1.5.4 Grupos étnicos minoritarios

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

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- ✓ 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.
- ✓ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- ✓ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.

7.1.5.5 Personas con discapacidad

- ✓ Conocer los diferentes tipos de discapacidad.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode.

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

- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".

7.1.5.6 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.

7.1.5.7 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

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

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

7.1.5.8 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.

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

- ✓ 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.

7.1.5.9 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.

7.1.5.10 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.

7.1.5.11 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.

7.1.5.12 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.

7.2 Protocolo de atención telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y/o contratista y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija.

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

Línea Telefónica +57 (1) 484 26 33 Ext: 2651 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 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.

7.2.2 Tenga en Cuenta:

- ✓ A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- ✓ Pronunciar claramente las palabras, sin omitir e” 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.

7.2.3 En el desarrollo de la llamada

7.2.4 Acciones de anticipación

- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.

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

- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

7.2.5 En el contacto inicial

- ✓ Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?"
- ✓ El servidor público y/o contratista diligenciará el formato de recepción de peticiones telefónica.

7.2.6 En el desarrollo del servicio

- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ El servidor público y/o contratista responsable del caso, registrará el requerimiento en el SAC (Sistema de atención al ciudadano). (Ceñirse al protocolo de canal electrónico SAC).
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea 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 sí 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, 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.

7.2.7 En la finalización del servicio

- ✓ El servidor público y/o contratista preguntará al ciudadano si desea responder una encuesta de satisfacción, si la respuesta si, le pedirá un momento para que otro funcionario realice la encuesta. Si la respuesta es negativa se le agradecerá.

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

- ✓ Despedirse amablemente.

7.3 Protocolo de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que presta el INSOR a través de tecnologías de información y comunicaciones como SAC, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

7.3.1 Aplicativo SAC (Sistema de Atención al Ciudadano)

El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) permitirá a los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

El uso de este sistema en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta al ciudadano.

Primer paso

Segundo paso

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

Tercer paso

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

a) El ciudadano ingresa a través de la página www.insor.gov.co link Atención al Ciudadano, se registra y hace su solicitud o requerimiento.
b) Los operadores reciben a través del SAC (Servicio de Atención al ciudadano), la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una queja, reclamo u orientación.
c) El operador direcciona a la subdirección correspondiente el requerimiento para que allí sea asignada a un servidor competente el cual le dará respuesta.
d) El ciudadano automáticamente recibe un número de registro otorgado por el sistema, para que realice el seguimiento de su información.
e) Se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio e informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. Los usuarios Sordos hacen poco uso de este canal, se espera que durante la atención personalizada se aproveche para mostrarle dicho canal con el fin de que acuda a este medio; sin embargo, se debe tener en cuenta que muchas personas con discapacidad auditiva no son usuarias proficientes del castellano escrito, por lo tanto, es importante que los funcionarios del INSOR socialicen este canal en la medida que el tiempo lo permita para la optimización del mismo.
f) En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos así:
   - ✓ Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
   - ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
g) Cuando el requerimiento se hace presencial o telefónicamente, el servidor público y/o contratista competente, deberá ingresar los datos del ciudadano y la petición al SAC. Además, deberá tener en cuenta:

- ✓ Si se dio respuesta a la solicitud inmediatamente, deberá dar por finalizado el caso en el SAC.
- ✓ Si requiere de más tiempo para dar respuesta, tendrá en cuenta los términos legales para ello y realizará el seguimiento respectivo del caso.
- ✓ Si el requerimiento necesita ser resuelto por dos o más áreas o dependencias, el servidor público y/o contratista dará la respuesta parcial de acuerdo a su competencia, lo dejará en trámite y lo reasignará a la otra dependencia competente.

7.3.2 Correo electrónico

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

A través de contacto@insor.gov.co se canalizarán todas las solicitudes de los ciudadanos las cuales se registrarán y direccionarán a las áreas correspondientes.

Recomendaciones generales

- ✓ Los requerimientos que lleguen a través de contacto@insor.gov.co serán registrados en el SAC por los encargados de atención al ciudadano quienes proyectarán las respuestas o los direccionará a las dependencias correspondientes, según sea el caso.
- ✓ Cuando se trate de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones o denuncias se direccionará a Atención al Ciudadano quien resolverá la solicitud o lo direccionará a la dependencia que le corresponda dar la asistencia técnica.
- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por el INSOR con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Cuando el servidor público y/o contratista reciba una petición a través del correo institucional, deberá informar al peticionario que los canales oficiales para atender sus peticiones son el correo electrónico contacto@insor.gov.co, la línea telefónica, el aplicativo SAC desde la página web de la entidad y la correspondencia física.
- ✓ Cuando la solicitud no es de competencia del INSOR; el servidor público y/o contratista debe remitirla a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

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

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros del INSOR.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha…, relacionada con…" o "En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…".
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

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

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

7.3.3 Línea Skype

En el INSOR contamos con una línea de video conferencia de Skype: ***atencionciudadanoinsor***, la cual reúne los requisitos que deben cumplir los funcionarios del INSOR tanto para el canal presencial como para el canal virtual.

Esta línea será atendida por el funcionario sordo de la oficina de atención al ciudadano de INSOR, en un horario de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. días hábiles de lunes a viernes.

7.4 Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas físicamente solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Servicio al Ciudadano Carrera 19 A # 78 – 80 primer piso, Bogotá.

7.5 Redes Sociales

Las redes sociales con las que cuenta el INSOR son:

- ✓ ***Facebook: Instituto Nacional para Sordos***
- ✓ ***Twitter: @insor_colombia***

Es importante tener en cuenta que estas redes:

- ✓ NO son canales oficiales de recepción de PQRS.
- ✓ Son espacios de interacción con los ciudadanos donde se informa acerca de las distintas actividades y proyectos que realiza el INSOR.
- ✓ Cuando el ciudadano desee presentar una petición el encargado del manejo de redes sociales, indicará al ciudadano el procedimiento para que se registre en el SAC o que haga la solicitud correspondiente a través de los canales oficiales de atención. Adicionalmente, le suministrará el link de preguntas frecuentes para ampliarle la información.
- ✓ El WhatsApp y las redes sociales personales no son canales oficiales de recepción de PQRS, por lo tanto, los servidores públicos, no resolverán las

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

peticiones por estos medios e informarán al ciudadano sobre los canales respectivos.

8. DE LOS PRINCIPIOS REGULADORES DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

La Ley 1437 de 2011, en su Artículo 3 , establece como principios reguladores de las actuaciones administrativas, los siguientes:

- ✓ El debido proceso: las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.
- ✓ Principio de igualdad: las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- ✓ Principio de imparcialidad: las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- ✓ Principio de buena fe: las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- ✓ Principio de moralidad: todas las personas y los servidores(as) públicos(as) están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- ✓ Principio de participación: las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos(as), organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- ✓ Principio de responsabilidad: las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

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

- ✓ Principio de transparencia: la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- ✓ Principio de publicidad: las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información.
- ✓ Principio de coordinación: las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
- ✓ Principio de eficacia: las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán las irregularidades procedimentales que se presenten.
- ✓ Principio de economía: las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

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

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

De acuerdo con el numeral 38 del artículo 34 del Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002) es un deber de los servidores(as) públicos(as): *"Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley".*

La falta de competencia no libera al servidor encargado de atender la petición, queja, reclamo o solicitud, del deber de darle trámite correspondiente.

Cuando la petición del ciudadano(a) sea verbal y trate temas que no son de competencia del INSOR, el servidor público y/o contratista deberá indicarle de inmediato, cuál es la autoridad competente para absolver el requerimiento e informarle los puntos de contacto que correspondan.

Si la petición fue recibida por escrito o en medio magnético, se debe realizar inmediatamente la acción de trasladar la misma al competente, con indicación precisa de la normatividad que los faculta para resolver de fondo, así como la finalidad del traslado, informando que de ese trámite se dio aviso al peticionario.

De otra parte, se oficiará al ciudadano(a) en un término menor o igual a quince (15) hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción, acusando recibo de su petición e indicándole el nombre de la entidad a la que se le dirigió la comunicación. Se deberá adjuntar copia del oficio remisorio, para el eventual seguimiento por parte del peticionario, con una breve explicación de la razón por la que se carece de competencia.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Cambio**	**Fecha y acta de aprobación**
01	Documento nuevo	Acta 04 del 17 de agosto de 2016

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

CONTROL DEL DOCUMENTO					
Elaboró	Angélica Sofía Clavijo Castañeda Lauren Margarita Parra Sánchez	**Revisó**	Orlando Castillo León	**Aprobó:**	Pablo Ordoñez Peña
Cargo:	Contratistas Atención al Ciudadano	**Cargo:**	Jefe Oficina Asesora de Planeación	**Cargo:**	Secretario General
Fecha:	18 de mayo de 2016	**Fecha:**	28 de julio de 2016	**Fecha:**	17 de agosto de 2016
Firma:		**Firma:**		**Firma:**	

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