

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 1 de 39



## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	

CONTROL DE DOCUMENTOS			
<b>Elaboró:</b> Ivette Cure	<b>Cargo:</b> Profesional encargado	<b>Fecha:</b> 19/07/2023	<b>Firma:</b> 
<b>Revisado técnicamente en O.P.S</b>	<b>Cargo:</b> Profesional encargado	<b>Fecha:</b> 09/02/2023	<b>Firma:</b> 
<b>Aprobado mediante:</b> <b>Acta:</b> <b>Acto Administrativo:</b> <b>Fecha</b>	<b>02/2024</b> <b>Resolución 150</b> <b>6/3/2024</b>		

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
1.0	Resolución 0352 11/03/2015	Documento nuevo	Nury Navarro Hernández
2.0	Resolución 1944 18/12/2017	Ítem radicación a cliente externo, se cambia el concepto hipoacústica por hipoacusia que es el correcto, se ajusta el alcance en cuanto a redacción, se ordenan las definiciones en orden alfabético	Luis Alfredo Escobar Rodríguez
3.0	Resolución 680 19/5/2020	Se cambia la estructura del documento quedando de la siguiente manera: Objetivo Alcance Base legal Definiciones Generalidades Consideraciones para tener en cuenta en las etapas y momentos para la atención al ciudadano. Etapas para la prestación del servicio. Atención por Conmutador y Oficinas. Finalización de la atención. Retroalimentación al Ciudadano. Metodología Retroalimentación al Ciudadano. Principios de un buen servicio en el Fondo. Canales para la	Rubén Alonso Méndez Pineda



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
**GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**



VERSIÓN: 4.0

CÓDIGO:  
MIAACGCDGS04

FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024

Página 3 de 39

		atención en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia Enfoque diferencial.	
4.0	Resolución 150 6/3/2024	Se complementó el entorno normatividad y definiciones. Se rediseñaron y ajustaron todas las actividades y se incluye lo relacionado con el centro de relevo para persona sordas, la atención a personas con discapacidad mental, atención a, personas con discapacidad psicosocial, atención a las mujeres víctimas, atención a personas orientación sexual o identidad de género, atención a personas en situación de vulnerabilidad, atención a personas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia	Leivis Mariana Botina Montero

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 4 de 39

## Contenido

<b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	1
1.OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. BASE LEGALES	6
4. DEFINICIONES	9
5. GENERALIDADES	12
5.1 Derechos de los usuarios del Fondo	13
5.2 Deberes de los usuarios del Fondo	14
5.3 Consideraciones que se deben tener en cuenta en las etapas para la atención .....	14
5.4 Etapas para la prestación del servicio	15
5.5 Respuesta negativa a solicitudes	16
6. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
6.1 Atención telefónica	16
6.2 Atención presencial	16
6.3 Correspondencia recibida	20
6.4 Buzón de sugerencias.	20
6.5 Digiturno	21
6.6 Lenguaje claro	21
6.7 Tratamiento de datos.	22
7. ENFOQUE DIFERENCIAL.	22
7.1 Atención a personas con discapacidad	22
7.1.1 Atención a personas con discapacidad visual	23
7.1.2 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas .....	24

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 5 de 39

7.1.3 Atención a personas con sordoceguera .....	24
7.1.4 Atención a personas con discapacidad física o motor.....	25
7.1.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva.	26
7.1.6 Atención a personas con discapacidad intelectual	26
7.1.7 Atención a personas con discapacidad mental.....	27
7.1.8 Atención a personas con discapacidad psicosocial.....	27
7.1.9 Atención a personas de talla baja .....	28
7.2 Atención a niños niñas y adolescentes.....	28
7.3 Atención a mujeres en estado de embarazo .....	29
7.4 Atención a las mujeres víctimas.....	29
7.5 Atención a personas con orientación sexual o identidad de género diversa .....	29
7.6 Atención a personas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	30
7.7 Atención a personas en situación de vulnerabilidad .....	31
<b>8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>31</b>
8.1 Contenido de las peticiones	32
8.2 Atención prioritaria de peticiones.	32
8.3 Peticiones incompletas y desistimiento tácito	32
8.4 Desistimiento expreso de la petición	33
8.5 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	33
8.6 Peticiones anónimas y peticiones análogas	33
8.7 Casos en los que la respuesta no se puede dar en los tiempos que estipula la ley	33
8.8 Peticiones verbales	33

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 6 de 39

## 1.OBJETIVO

Brindar un servicio eficiente y eficaz mediante la aplicación de los protocolos y pautas establecidas en el presente documento, con el propósito de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y ciudadanos

## 2. ALCANCE

El presente protocolo aplica a los servidores públicos, contratistas, y demás funcionarios de la Entidad. Aplica desde que inicia la atención de la solicitud de un trámite y/o servicios presentados por el ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos dentro del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y las divisiones fuera de Bogotá, hasta que se le da solución parcial o final al requerimiento.

## 3. BASE LEGALES

### Constitución Política de Colombia:

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 7 de 39

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.

**Ley 1996 de 2019.** Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

**Ley 1959 de 2019.** Por medio de la cual se modifican y adicionan artículos de la Ley 599 de 2000 y la Ley 906 de 2004 en relación con el delito de violencia intrafamiliar.

**Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

**Ley 1761 de 2015.** Por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1757 de 2015.** Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición

**Ley 1751 de 2015.** Por medio de la cual, se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1719 de 2014.** Por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1680 de 2013.** Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

**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.

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

**Ley 1496 de 2011.** Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 8 de 39

**Ley 1474 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.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1346 de 2009.** Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006

**Ley 1275 de 2009.** Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1257 de 2008.** Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los códigos de procedimiento penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones y sus respectivos decretos reglamentarios.

**Ley 1251 de 2008.** Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

**Ley 1171 de 2007.** Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultos mayores. (ventanilla preferencial para adulto mayor)

**Ley 1145 de 2007.** Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones

**Ley 982 de 2005.** Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones

**Ley 823 de 2003.** Por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres.

**Ley 762 de 2002.** Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad

**Ley 361 de 1997.** Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y otras disposiciones legales que se expidan sobre la materia en la Declaración de los Derechos Humanos.

**Ley 324 de 1996.** Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.

**Decreto 1166 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”.

**Decreto 2573 de 2014.** Gobierno en línea. Señala la excelencia en el servicio al ciudadano.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 9 de 39

**Decreto 1377 de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data.

**Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

**Decreto 1151 de 2008.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1538 de 2005.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, mediante la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2591 de 1991.** Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

**Resolución 02730 de 2010.** Ministerio de Salud y Protección Social se designan los miembros del Consejo Nacional de Discapacidad de que tratan los literales d) y e) del artículo 10 de la Ley 1145 de 2007.

**CONPES 4080 de 2022.** Política pública de equidad de género para las mujeres: hacia el desarrollo sostenible del país.

**CONPES 3785 de 2013.** Por la cual se establece la política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

**CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano

**NTC 6047 de 2013.** Norma Técnica Colombiana en Accesibilidad. Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

**NTC 5854 de 2011.** Accesibilidad a páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente.

**NTC 4140 de 2012.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Pasillos y corredores. Características

**NTC 4143 de 2009.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Rampas fijas adecuadas y básicas

**NTC 4201 de 2013.** Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas

**Naciones Unidas 2016.** Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo Facultativo

**Directiva presidencial 01 de 2023.** Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de toda

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 10 de 39

las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual del sector público; y la participación efectiva de la mujer en las diferentes instancias de la administración pública.

#### 4. DEFINICIONES

**Actos de discriminación.** La Corte Constitucional ha definido los actos de discriminación como "la conducta actitud o trato que pretende consciente o inconscientemente-anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales.

**Agilidad.** El grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.

**Acción de Tutela.** Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un Juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad o por un particular.

**Audiencia Pública.** Espacio generado por la administración del Estado, donde personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales se reúnen para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y/o el manejo de recursos.

**Consulta.** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Superintendencia relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

**Consulta Previa.** Es un mecanismo de participación y un proceso mediante el cual el Estado garantiza a los grupos étnicos la información sobre un proyecto y la participación en la identificación de los impactos y medidas de manejo y control con la finalidad de garantizar supervivencia cultural.

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**Derecho de Petición.** Es el derecho que asiste a las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 11 de 39

**Discapacidad.** Es un término 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).

**Enfoque de género.** Se fundamenta en evidenciar las desigualdades, inequidades y discriminaciones, que se generan a partir de roles, estereotipos, creencias, mitos, prácticas e imaginarios y relaciones de poder, por medio de los cuales se normaliza la violencia contra niñas, niños, adolescentes y mujeres.

**Enfoque diferencial.** El enfoque diferencial como desarrollo del principio de igualdad, en tanto trata diferencialmente a sujetos desiguales, busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión.

**Enfoque étnico con perspectiva antirracial.** El enfoque étnico se basa en el reconocimiento que la Constitución Política de 1991 hace de Colombia como un país pluriétnico y multicultural, que protege los derechos fundamentales a la diversidad cultural y lingüística, la identidad, la participación, la autonomía y el gobierno propio de los pueblos étnicos.

**Enfoque de discapacidad.** El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos.

**Enanismo o talla baja.** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la media de los individuos de la misma especie y raza.

**Participación ciudadana.** Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía

**Petición.** Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

**Protocolo de Atención.** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales y pautas de comportamiento y de asistencia para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico

**Queja.** Es la manifestación de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad, la conducta o actuar de las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Reclamo.** Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante referida a la deficiente o mala prestación de un servicio.

**PQRS.** Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 12 de 39

**Servicio.** Se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el ciudadano obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

**Servicio al ciudadano.** Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

**Solicitud de Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

**Solicitud de documentos.** Es la encaminada a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad y que no cuentan con reserva legal.

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

**Sugerencia.** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 5. GENERALIDADES

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que contempla como deberes de las autoridades en la atención al público de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, se expidió la Carta de Trato Digno buscando proteger a sus usuarios y afirma:

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cumpliendo su función de “Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna, debe darles un trato respetuoso, cálido y considerado a los ciudadanos, a través de los funcionarios y colaboradores de la entidad”.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de distinción, todos los funcionarios que presten su servicio para la entidad tienen el deber de actualizarse en los temas que le competen a la Entidad e identificar las dependencias y funcionarios responsables de responder las solicitudes de los ciudadanos.

El buen servicio en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, va dirigido a satisfacer el ciudadano por lo tanto es fundamental que la entidad comprenda cuáles son las necesidades actuales y futuras del ciudadano, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes principios:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 13 de 39

**Actitud de servicio.** Disposición que muestra cada funcionario hacia ciertas situaciones, que influyen en la realización de sus actividades logrando facilitarlas u obstaculizarlas en el camino.

**Confiable.** Conocedor de las normas y con resultados certeros.

**Satisfacción del ciudadano.** Percepción del ciudadano sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos o expectativas.

**Enfoque al ciudadano.** Prestar un servicio encaminado a satisfacer al ciudadano donde se comprendan cuáles son sus necesidades actuales y futuras, se cumplan con sus requisitos y se trabaje por exceder sus expectativas.

**Mejora continua.** Esfuerzo permanente, para aplicar mejoras o cambios desde los diferentes procesos, haciéndolos más efectivos, eficientes y adaptables a descubrimientos y tecnologías que permitan el desarrollo de la entidad

**No discriminación.** Entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

**Eficiencia y oportunidad.** Prestar un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos

**Lenguaje claro.** Se trata de buscar una comunicación lo más sencilla posible. La idea no es simplificar el discurso, sino evitar los tecnicismos y otros elementos que complican la comprensión.

### 5.1 Derechos de los usuarios del Fondo

Los derechos de los usuarios del Fondo se encuentran establecidos y relacionados en la Carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el sistema general de seguridad social en salud y de la carta de desempeño de las entidades promotoras y cada uno de ellos hace énfasis en el cumplimiento de la Ley y los requisitos establecidos para ofrecer una óptima atención al ciudadano, estos derechos se resumen como sigue:

- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, menores de edad, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta
- Recibir un trato digno y amable; que respete las creencias, costumbres y opiniones sobre su padecimiento.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 14 de 39

- Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente calificado y comprometido.
- Obtener una respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por ley.
- Respetar sus decisiones en relación con el manejo de su padecimiento.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo.
- Elegir o rechazar el personal de salud que lo atenderá
- A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
- Conocer el resultado de su participación en el proceso al cual corresponde
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor el estado de su salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.
- A recibir atención inicial de urgencia cuando lo requiera
- A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga dudas.
- Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud
- Recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto
- Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias
- Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo.
- Que le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
- Recibir los servicios definidos por la ley, en la forma y condiciones definidas en los manuales de procedimientos y las guías de atención integral expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

## 5.2 Deberes de los usuarios del Fondo

- Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de su comunidad
- Suministrar al Fondo y al contratista información clara y veraz sobre su estado de salud, identificación y datos de ubicación.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 15 de 39

- Tratar a los funcionarios del Fondo y de las IPS contratistas y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
- Cuidar los bienes del Fondo y de las IPS y hacer uso racional de los recursos y servicios
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Afiliar al sistema de seguridad social al núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja.
- Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención en salud.
- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender las recomendaciones del personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar solidariamente ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones y recursos ofrecidas por el sistema de salud.
- Cumplir las normas del sistema de salud y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
- Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud

### **5.3 Consideraciones que se deben tener en cuenta en las etapas y momentos para la atención al ciudadano**

Con el propósito de dar una excelente atención al ciudadano, es indispensable tener presente los siguientes requisitos:

#### **Presentación personal**

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad:

- Ser impecable con la presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).
- Guardar adecuadamente la imagen institucional.
- No comer en el puesto de trabajo, no masticar chicle.
- Estar atento a la información o datos por parte del ciudadano.
- Evitar maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, no hablar por celular o con sus compañeros ya que incomoda al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 16 de 39

### **Expresividad en el rostro**

El lenguaje gestual deberá ser acorde con el trato verbal, cortés y educado; por ello es fundamental:

- Mirar a los ojos.
- Demostrar interés.
- Tener actitud de escucha.
- Reflejar seguridad en la información que le está transmitiendo el ciudadano.

### **Voz y lenguaje**

El tono de voz para comunicarse con el ciudadano debe resultar sencillo y cordial con el objetivo de generar empatía y comodidad, creando condiciones ideales para que el mensaje sea captado por el ciudadano íntegramente y entendible. Así mismo es importante tener en cuenta que la comunicación verbal y su tono transmiten su estado emocional.

### **Postura**

La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, puede facilitar el camino para conquistar al ciudadano o bien para mejorar su calidad de expresión; es favorable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

### **Presentación de los puestos de trabajo**

El cuidado y la apariencia de los puestos de trabajo hacen parte de la calidad del servicio, por tal motivo es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Mantenerlo ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evitar colocar fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- No colocar bebidas, alimentos y demás objetos ajenos al puesto de trabajo.
- Abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, ya que esto muestra falta de interés en la atención.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio.

## **5.4 Etapas para la prestación del servicio**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 17 de 39

Como todo protocolo posee etapas que permiten llevar una secuencia en el momento de la interacción del ciudadano con la entidad al realizar un trámite, servicio o solicitud de información a través del canal de atención que estos decidan utilizar, a continuación, se describen las etapas.

**Apertura.** Es el momento del saludo donde la entidad le abre la puerta al ciudadano para iniciar una conversación y hacerlo sentir importante, digno de respeto, confianza, para ser escuchado por el funcionario, quien lo orientará sobre el trámite o servicio.

**Análisis y comprensión.** Espacio para escuchar, facilitar al ciudadano expresarse y observarlo de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan conocer las necesidades y exceptivas que tiene con respecto al trámite, servicio o solicitud de información.

**Intervención y solución.** Es la etapa donde el funcionario brinda alternativas de soluciones a las necesidades presentada con respecto al trámite, servicio o solicitud de información solicitado.

### 5.5 Respuesta negativa a solicitudes

En el caso que la respuesta sea negativa se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud y brindar 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.

## 6. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Entidad. El gráfico muestra los canales que el FPS dispone para la atención al ciudadano:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 18 de 39



### 6.1 Atención telefónica

La atención al ciudadano por medio telefónico se inicia al momento en el que se contesta y se recibe la llamada, ahí se abre el canal de diálogo entre los ciudadanos y los funcionarios de la Entidad; se deben seguir las siguientes pautas para la atención en este canal.

El funcionario que atiende el conmutador, antes del inicio de la jornada laboral deberá hacer el alistamiento de las herramientas necesarias tales como listado de teléfonos y extensiones de las dependencias y divisiones de la Entidad fuera de Bogotá, inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

- Dar el mensaje de bienvenida indicando el nombre de Entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, Grupo Interno de trabajo de trabajo de atención al ciudadano y Gestión Documental, mi nombre es, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿En qué podemos servirle?”
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servicio.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del funcionario amablemente comunicarle que se pasará la llamada a la dependencia encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con la dependencia y con el funcionario competente.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 19 de 39

- 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.
- 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 funcionario encargado para que este le devuelva la llamada o por el correo electrónico que informó el ciudadano.
- Si se tomó un mensaje para otro funcionario, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
- Deje por escrito las situaciones no solucionadas, o haga registro de ello en los sistemas dispuestos con ese fin. En lo posible, si es necesario, haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

Al finalizar la atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe evaluar el grado de satisfacción obtenido con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Esta retroalimentación permitirá a la entidad conocer e identificar las fortalezas para utilizarlas y las falencias para corregirlas buscando de esta manera prestar un servicio con calidad y tomar decisiones para mejoramiento del desempeño de la Entidad.

En todos los casos es necesario registrar en el Formato REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CIUDADANO - MIAACGCDF033 el nombre completo e identificación del ciudadano, teléfono y correo electrónico, tipo de solicitud, proceso responsable de atender la respuesta y si se le dio solución a la solicitud o petición.

## 6.2 Atención presencial

El Grupo interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y las Divisiones (oficina de Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín, Santa Marta, Cartagena, Tumaco y Buenaventura) son los encargados de brindar de forma oportuna y veraz la información solicitada por el ciudadano, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Hacer contacto visual con el ciudadano y saludarlo de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) saluden primero, por ejemplo: buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en que puedo ayudarlo, con mucho gusto, permítame un momento, tome asiento por favor, gracias, bienvenido, es tan amable me confirma su nombre, despedirse amablemente.
- El funcionario que atenderá al ciudadano siempre debe presentar una sonrisa y poner toda su atención en él.
- Solicitar al ciudadano la actualización de sus datos personales.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 20 de 39

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Al despedirse, preguntarle si se encuentra satisfecho con el servicio prestado y preguntarle si se le puede servir en algo más.

Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado y agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello se debe acondicionar el lugar de trabajo para producir esas sensaciones de satisfacción, no solo por el servicio prestado sino también por las instalaciones de la entidad. Se debe revisar qué barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o de atención, pueden hacer que el servicio en la entidad no sea accesible y/o incluyente.

El personal encargado de la radicación debe tener conocimientos de comprensión de lectura, capacidad de síntesis; es decir en una oración pequeña escribir lo que solicita el ciudadano. Cuando la atención es personalizada, se verifica con el ciudadano; si el documento a radicar trae impresa la dirección, en caso contrario se le solicita que escriba para su posterior radicación.

En todos los casos es necesario registrar en el Formato REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CIUDADANO - MIAACGCDFO33 el nombre completo e identificación del ciudadano, teléfono y correo electrónico, tipo de solicitud, proceso responsable de atender la respuesta.

Prestación del servicio al ciudadano:

**Bogotá**

Dirección: Calle 19 No 14 - 21 piso 1 Edificio CUDECOM

Código Postal: 1114111

**E-mail:**

[correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co)

Notificaciones judiciales:

[notificacionesjudiciales@fps.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fps.gov.co)

Notificaciones actos administrativos: [notificacionce@fps.gov.co](mailto:notificacionce@fps.gov.co)

Denuncias por hechos de corrupción: [soy.transparente@fps.gov.co](mailto:soy.transparente@fps.gov.co)

Atención de urgencias 24 horas: [fps@enlazamos.com](mailto:fps@enlazamos.com)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 21 de 39

**Orientación telefónica sede principal:** (601) 3817171 ext. 1900.

Línea de Atención 24 horas, Bogotá: +57 601 208 83 39.

Línea Gratuita (COVID-19), Nacional: +57 01 8000 111322.

Línea 24 horas Atención de Urgencias, Nacional: +57 01 8000 111322.

Atención PQRS de salud, línea de atención 24/7, nacional: +57 01 8000 111322.

Horarios de atención presencial: 08:00 a.m. a 04:30 p.m., de lunes a viernes.

Horarios de atención virtual: 08:00 a.m., a 04:30 p.m., en jornada continua días hábiles.

**Medellín**

Kra. 55 # 40 A - 20 Oficina 412 Edificio Nuevo Centro Alpujarra

Teléfono:

+576044840515

+576044840454

Correo: [antioquia@fps.gov.co](mailto:antioquia@fps.gov.co)

**Barranquilla**

Kr 43 No 84 - 12 local 102

Teléfono: +576053598469

+576053817171 ext. 1995

Correo: [barranquilla@fps.gov.co](mailto:barranquilla@fps.gov.co)

**Buenaventura**

Carrera 3B N° 8 - 47 Oficina 1 Edificio Antiguo Normal

Teléfono: +576022404257

Correo: [buenaventura@fps.gov.co](mailto:buenaventura@fps.gov.co)

**Cali**

Calle 25 Norte No 4 N- 28

Teléfono: +576687751 ext. 1990

+576678000 ext. 1990

Correo: [pacifico@fps.gov.co](mailto:pacifico@fps.gov.co)

**Bucaramanga**

Calle 22 # 23 - 45 Barrio Alarcón. Bucaramanga

Teléfono: +573817171 ext. 1992

Correo: [santander@fps.gov.co](mailto:santander@fps.gov.co)

**Santa Marta**

Oficina Principal Kr 4 No 26-40 Oficina 507 ciudadela Comercial Rocío Plaza

Teléfono: +576054215064

+576054317454

+573146507045

Correo: [magdalena@fps.gov.co](mailto:magdalena@fps.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 22 de 39

### **Tumaco**

Calle Mosquera Souvleth Local No 9  
 Teléfono: +576027276977  
 Correo [tumaco@fps.gov.co](mailto:tumaco@fps.gov.co)

### **6.3 Correspondencia recibida**

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, cuenta con procedimientos para gestionar la correspondencia recibida en físico o por correo electrónico y para lo cual se pueden consultar el procedimiento Revisión y radicación de correspondencia externa recibida- APGDOSGEPT18

Al responder la correspondencia recibida tener en cuenta lo siguiente:

- Responder los mensajes con palabras respetuosas como: señor, señora
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar el 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.
- Todos los mensajes deben ir directo al tema y sin para fraseo de adorno.
- 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.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si el ciudadano requiere información de un trámite o servicio especial del Fondo se deben describir detalladamente los pasos, recorridos o rutas de la página en donde puede consultar o adelantar el tema.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 23 de 39

#### 6.4 Buzón de sugerencias.

El buzón de sugerencias es un instrumento a disposición de los ciudadanos para que depositen en él las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, siendo también un medio para ayudar a la mejora de la calidad de los servicios.

El Fondo cuenta con el procedimiento Tratamiento del buzón de sugerencia a nivel nacional código: MIAACGCDPT16 y formato para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias código: MIAACGCDFO12, para gestionar las actividades que se deben llevar a cabo para abrir el buzón de sugerencias el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ejerce la función de proceder a su apertura cumpliendo la función de enlace y no de resolución de la sugerencia o queja, salvo que sea referida a su propia actividad.

El buzón se abre al finalizar la semana, en presencia de un testigo que se encuentre presente en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y ante cualquier evento extraordinario se hará apertura al buzón de sugerencia el día hábil siguiente al finalizar la semana. Posteriormente se procede a leer y clasificar la documentación recibida y se remite la documentación recibida para su respuesta inmediata o acciones a que haya lugar con el fin de que le den al ciudadano las respuestas o soluciones a las sugerencias realizadas.

El Fondo cuenta con métodos para retroalimentar los buzones de sugerencias en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y en cada uno de las divisiones fuera de Bogotá, con el fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos acerca de los servicios prestados y las Encuesta de satisfacción para conocer la percepción del ciudadano sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas y la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada. (Encuesta de medición de satisfacción al ciudadano MIAACGCDFO14 y encuestas post- trámite- MIAAUGUDFO34).

#### 6.5 Digiturno

El Digiturno es un sistema para el manejo de filas y administración de turnos, que elimina la fila física de atención y genera una virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamando desde la comodidad de una sala de espera.

El FPS diseñó el sistema de manera que la atención al ciudadano se adelantará de manera ágil, clasificando los usuarios en general o preferencial y el tipo de servicio y/o trámite a consultar.

#### 6.6 Lenguaje claro

El lenguaje claro es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito y permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 24 de 39

decisión o iniciar una acción. Así mismo, para interactuar de manera verbal el lenguaje debe tener las mismas características.

Un lenguaje claro busca poner primero al lector, descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos. La meta es que el ciudadano pueda entender de lo que le hablan. Si la comunicación con el ciudadano es por medio escrito, se debe establecer una secuencia lógica, con redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras sencillas que sean de fácil comprensión para el lector.

Quien se dirige a atender un ciudadano debe definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución, identificar al ciudadano (edad, género, clase), relacionar los conceptos con la realidad del ciudadano y con su cultura, comunicarse en un lenguaje claro y sencillo, ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano, usar verbos en lugar de sustantivos y un tono de voz y lenguaje adecuado.

### 6.7 Tratamiento de datos.

El Fondo de Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia tomará los lineamientos establecidos en el artículo 8 de la Ley 1581 que es claro al enunciar que el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Se debe tener en cuenta que el tratamiento de datos de carácter personal debe tener siempre el consentimiento del ciudadano y sus datos no se pueden utilizar sin su aprobación explícita.
- Garantizar al ciudadano el manejo adecuado y conforme al derecho de los datos personales en concordancia con las leyes aplicables.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales (...).

### 7. ENFOQUE DIFERENCIAL.

El enfoque diferencial como desarrollo del principio de igualdad, en tanto trata diferencialmente a sujetos desiguales, busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 25 de 39

### 7.1 Atención a personas con discapacidad

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, para esto es necesario tener en cuenta la siguiente tabla:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado, personas con capacidades diferentes o persona que sufre una discapacidad.	Persona con discapacidad o en condición de discapacidad.
Defecto de nacimiento.	Discapacidad congénita.
Deforme.	Persona con discapacidad congénita.
Enano.	Persona de talla baja.
	Persona con acondroplasia.
(El) Ciego.	Persona ciega, invidente.
	Persona con discapacidad visual.
	Persona en situación de discapacidad.
Semividente.	Persona con baja visión.
Sordo. Mudo. Sordomudo.	Persona sorda o con discapacidad auditiva.
	Persona que no habla en lengua oral.
Hipoacúsico	Persona hipoacúsica. Baja audición, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
	Con limitación auditiva.
Invalido - Minusválido	Persona con discapacidad física.
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas.
Mutilado	Persona con amputación.
Cojo	Persona con movilidad reducida.
Mudo	Persona que no habla en lengua oral.
Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 26 de 39

### 7.1.1 Atención a personas con discapacidad visual

La discapacidad visual es la disminución significativa de la agudeza visual aun con el uso de lentes, o bien, una disminución significativa del campo visual. Las personas ciegas son aquellas que no ven nada y las personas con ceguera parcial son las que tienen deficiencia para ver y lo hacen con dificultad. Para atender a un ciudadano con discapacidad visual es importante atender las siguientes consideraciones:

- Presentarse ante el ciudadano con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando.
- Dirigirse con naturalidad y antes de cualquier ayuda, preguntarle si la requiere.
- Nunca quitarle el bastón; tampoco tomarlo con fuerza de la mano.
- Si la persona tiene perro guía no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar.
- Mantener al ciudadano informado sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientar con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Si se entregan documentos decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### 7.1.2 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Las personas con discapacidad auditiva se distinguen entre sordas que son las que poseen una deficiencia total o profunda caracterizada por la pérdida total de la audición, que se manifiestan en mayor o menor grado y personas hipoacúsicas: poseen una deficiencia parcial, es decir, que cuentan con un resto auditivo el cual puede mejorar con el uso de audífonos (aparato electrónico que amplifica los sonidos).

Las personas sordas no son mudas, si hablan, pero en una lengua diferente, la lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996. Es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y de percepción visual, con la cual las personas sordas pueden establecer comunicación con su entorno.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 27 de 39

Para atender al ciudadano con esta discapacidad, es necesario tener en cuenta lo siguiente en caso de que no se conozca el lenguaje reconocido para interactuar:

- Tener en cuenta si la persona utiliza la lectura de los labios para comunicarse o la lengua de signos.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita
- Evite hablar mientras escribe o camina.
- Minimizar las interrupciones.

### 7.1.3 Atención a personas con sordoceguera.

La sordoceguera es una discapacidad que surge como consecuencia de la combinación en una misma persona de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva.

La comunicación con las personas con sordoceguera es difícil debido a su condición y su comunicación es por el sistema dactilológico o la dactilología, que funciona utilizando los dedos de las manos para transmitir la información.

- El servidor deberá identificarse, deletreando su nombre, aunque nos conozca, debemos comunicarle quiénes somos para evitarle confusiones.
- Si utiliza un audífono porque puede escuchar a través de él, se dirigirán a él de manera clara y directa, siempre vocalizando bien.
- Si conserva algo de resto visual, es importante no salirse de los límites de su campo de visión.
- Tener en cuenta si entiende a través de la labio-lectura o utilizando otros recursos, como la Lengua de Signos.
- Cuando se presente al punto de atención con una persona sordociega conocida, se saluda directamente, aunque vaya acompañada.
- En el caso que el servidor se ausente un momento, debe informarle al ciudadano y lo dejará en un lugar cómodo y seguro.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 28 de 39

- No se debe dejar sola a la persona que se está atendiendo ya que es un sitio desconocido.
- Al caminar con él, la forma correcta de llevarle es dejar que coja nuestro brazo.
- En caso de desplazamiento se le transmiten los signos convenidos para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etc.

### **Centro de Relevó.**

El Centro de Relevó es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen.

Al Centro de Relevó se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet. Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación. El servicio del Centro de Relevó está disponible de lunes a domingo, incluyendo festivos, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Puede acceder a través de la página: <http://www.centroderelevo.gov.co> Puede descargar la barra de herramientas del Centro de Relevó en el siguiente enlace: <http://centroderelevo.ourtoolbar.com/>

#### **7.1.4 Atención a personas con discapacidad física o motora.**

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

- Si el ciudadano es una persona usuaria de silla de ruedas, intenta que tanto tus ojos como los suyos queden a la misma altura.
- No hay que mover o manipular la silla de ruedas sin antes pedir permiso ni manipular los bastones, muletas, andadores o cualquier otro dispositivo que utilice.
- Si el ciudadano tiene dificultades para caminar preguntarle si necesita ayuda, si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.

#### **7.1.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva.**

Se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación, en cuanto a la respuesta

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 29 de 39

a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

- Las personas con discapacidad cognitiva experimentan más dificultades para comunicarse, aprender y resolver problemas por eso hay que brindarles información en su mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que el ciudadano se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Escuchar con atención y respetar sus decisiones.
- Siempre actuar con naturalidad.
- Interactuar directamente con ellas, independientemente de que se encuentre acompañado de otra persona.
- Sólo de considerarlo realmente necesario, dirigirse a quien lo/la acompaña.
- No se debe actuar de manera condescendiente.

### 7.1.6 Atención a personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual como en conducta adaptativa, es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados en la vida cotidiana, implica limitaciones en las habilidades que la persona aprende para interactuar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. Los tipos comunes de discapacidad intelectual incluyen: síndrome de Down, síndrome de x frágil, síndrome de alcoholismo fetal y síndrome de Prader-Will. La discapacidad intelectual es el deterioro del funcionamiento cognitivo. Al ciudadano con este tipo de discapacidad se debe atender dando relevancia a lo siguiente:

- Se debe tratar con dignidad y respeto.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo facilita la comprensión. Así que es recomendable dividir las frases en partes, si se trata de frases complejas o largas o utilizar ejemplos.
- Evite hablar demasiado y pronuncie con claridad, utilice frases cortas y concisas, el lenguaje debe ser preciso para evitar que el ciudadano pierda información.
- La mayoría de las personas con discapacidad intelectual desean hablar y expresarse por sí mismas, hay que darles tiempo para ello y ser paciente.
- Diríjase directamente a la persona.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 30 de 39

- No hable en su presencia “como si no estuviera”.
- Si tiene dudas, pregunte.
- Si es un adulto trátelo como tal.
- Escuche y procure mantener un tono de voz sereno y dele el tiempo que necesite para preguntar.
- Adapte su lenguaje al nivel del ciudadano si éste no tiene lenguaje oral, puede acompañar sus explicaciones con material gráfico, signos y señas para facilitar la comprensión.
- Si no puede atender sus demandas dígaselo de forma simple y clara.
- No se adelante a las emisiones de la persona.
- Respete los momentos de silencio, no tienen por qué significar una interrupción de la comunicación.
- Si no puede atender sus demandas dígaselo de forma simple y clara.
- No se adelante a las emisiones de la persona.
- Acomode sus ritmos conversacionales, dando opción a la persona de intervenir.

#### **7.1.7 Atención a personas con discapacidad mental.**

Es el deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental. Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Para su atención es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Dirigirse con respeto.
- Realizar el saludo de manera habitual.
- Utilizar un lenguaje sencillo con mensajes breves pero concisos y asegurándose que han comprendido las indicaciones.
- Sólo se les ayuda cuando sea necesario, evitando la sobreprotección.
- Deben recibir un trato basado en el respeto, igualdad y confianza en sus capacidades
- Hay que dirigirse de acuerdo con su edad cronológica, evitando infantilizar el lenguaje si es mayor y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista
- En todos los casos respetar la intimidad de la persona sobre su enfermedad mental.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 31 de 39

- Si el ciudadano quiere hablar de su enfermedad, escuchar atentamente y evitar realizar preguntas invasivas y/o morbosas sobre el desarrollo de su enfermedad.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Confirmar que la Información brindada fue comprendida perfectamente.

### 7.1.8 Atención a las personas con discapacidad psicosocial

Es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas. Son las personas cuya condición de vida implica una alteración psicológica a causa de algún trastorno mental; y que, al interactuar con diversas barreras, se ve impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad psicosocial se refiere a las “personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión.

Par atender a un ciudadano son discapacidad psicosocial es importante interactuar teniendo en cuenta:

- Siempre atenderlo de manera franca y respetuosa, natural y sencilla.
- Limítese a ayudar en lo necesario
- Demuestra interés y empatía
- Evite situaciones que puedan generar violencia
- Evitar discusiones o críticas.
- Si el ciudadano eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo

### 7.1.9 Atención a personas de talla baja.

La Ley 1275 de 2009 define a las personas de talla baja como el 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.

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- Buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 32 de 39

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes así que actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

## 7.2 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 y se deben atender teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Reconocer al niño y la niña como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
- Hay que escuchar atentamente.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como niño, chiquito, mijo, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

## 7.3 Atención a mujeres en estado de embarazo

En el caso del género, hay que tener en cuenta el rol de la mujer como madre y trabajadora, lo que lleva a que disponga de menor tiempo para adelantar gestiones personales. Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención. Para su atención hay que tener en cuenta las siguientes condiciones:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 33 de 39

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Realizar atención inmediata de la mujer en estado de embarazo o gestante al ingresar al FPS.
- No exponerla a demoras injustificadas.
- No exponerla a trámites administrativos innecesarios.

#### **7.4 Atención a las mujeres víctimas.**

Se considera la violencia contra la mujer como una violación a sus derechos humanos. Las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia tienen derecho a ser atendidas de manera preferencial y cumpliendo las siguientes condiciones:

- Mostrar en todo momento que está intentando escucharla y ayudarla.
- Para tranquilidad de la víctima decirle: me interesa mucho saber qué te sucede y en qué puedo orientarte.
- Brindar información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus requerimientos
- Evitar revictimizarlas.
- Ser atendidas por servidores que tengan claridad sobre las conductas constitutivas de violencia contra las mujeres.
- Recibir orientación, asesoramiento jurídico en caso de solicitarlo.
- Ser tratada con reserva de identidad, si lo desea.
- Darle credibilidad a su relato, bajo el principio de buena fe y ser escuchada y atendida de manera objetiva y libre de prejuicios o estereotipos de género.
- Escuchar activamente a la mujer, poniendo atención a los gestos, lenguaje no verbal; brindar un trato digno, respetuoso, sensible y empático.
- No indagar acerca de su privacidad.

#### **7.5 Atención a personas con orientación sexual o identidad de género diversa**

La atención brindada debe ser respetuosa e incluyente evitando a toda costa la discriminación por la orientación sexual o la identidad de género. Algunas recomendaciones generales son:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 34 de 39

- Respetar las expresiones de personalidad de la persona sin brindar miradas de extrañez u otro tipo.
- Dirigirse al ciudadano según su identidad de preferencia, sea él, ella u otro.
- Dirigirse con el nombre con el cual esté identificada la persona que puede ser diferente a su documento de identificación.
- Tratar con igualdad y no discriminación.
- Evitar comentarios o actitudes que demuestren no aceptación al ciudadano.
- La persona que acude a los servicios para solicitar atención o información debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- Generar un clima de confianza, empatía y respeto de manera que el ciudadano sienta una atención sin prejuicios y discriminación.

#### **7.6 Atención a personas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom).

El Decreto 1166 de 2016 en su Artículo 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, expresa: “Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta”, atendiendo lo anterior, el servidor que atienda personas que se expresen en lengua nativa, debe recurrir a lo siguiente:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Proceda a identificar el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, registre el mensaje del solicitante con un dispositivo móvil en formato vídeo o en cualquier otro medio tecnológico.
- Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formato de PQRSD especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 35 de 39

- Solicite la dirección a la que se le debe enviar la respuesta a su solicitud o petición.
- Entregue al peticionario por escrito el número de radicado.
- La Dependencia a la que se le asigne el radicado deberá solicitar a la dependencia encargada institucionalmente que inicie los trámites ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura con el fin de contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Si no se encuentran intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta (Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016) La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.

### **7.7 Atención a personas en situación de vulnerabilidad**

Ateniendo la Directiva Presidencial 01 de 2023 se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema.

Con el fin de evitar mayores traumas y revictimizar a estas personas, deben ser atendidas con actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia para lo cual corresponde al servidor público tener en cuenta:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Durante la atención, utilizar un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No inferir o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que expresó, por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien”, “le estoy escuchando”.
- No realizar juicios de valor ni asumir cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Darle credibilidad a su relato, bajo el principio de buena fe, y a que éste sea escuchado y atendido de manera objetiva.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 36 de 39

## 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El Derecho de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015, es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener su pronta solución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, al recibirse deben ser radicadas, posteriormente dentro de las 24 horas siguientes a su recibo se deben remitir al proceso, dependencia o funcionario competente de analizar la petición quien procederá a cumplir con el requisito de oportunidad y resolución de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente y dentro de los términos establecidos por la Ley que se detallan en el cuadro siguiente:

CLASE	TÉRMINOS
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta relación con las materias a su cargo deberán resolverse	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre Autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Para el trámite, atención y tiempo de respuesta a las PQRSD de salud, debe remitirse al Procedimiento para la Recepción, control y gestión de las PQRSD recibidas por la Entidad – MIAACGCDPT02.

### 8.1 Contenido de las peticiones

Atendiendo lo consagrado en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición escrita que se reciba debe contener por lo menos la siguiente información:

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 37 de 39

- La indicación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
- Documento de identidad.
- Dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

## 8.2 Atención prioritaria de peticiones.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

## 8.3 Peticiones incompletas y desistimiento tácito

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

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

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

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Ley 1755 de 2015, Art. 17)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 38 de 39

#### 8.4 Desistimiento expreso de la petición

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. (Ley 1755 de 2015, Art. 18)

#### 8.5 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En caso que existan peticiones reiterativas ya resueltas, se puede remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Ley 1755 de 2015, Art. 19)

#### 8.6 Peticiones anónimas y peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Ley 1755 de 2015, Art. 22)

#### 8.7 Casos en los que la respuesta no se puede dar en los tiempos que estipula la ley

Cuando el encargado de dar la respuesta al derecho de petición no lo resuelve dentro de los términos señalados por la Ley, procederá a informar antes del término señalado esta circunstancia al interesado relacionando el motivo de la demora y comunicando el plazo en que la resolverá, plazo que no puede exceder del doble del inicialmente previsto. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1755 de 2015)

#### 8.8 Peticiones verbales

La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del Decreto 1166 de 2016 se refiere a que se deben radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> <b>GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
VERSIÓN: 4.0	CÓDIGO: MIAACGCDGS04	FECHA ACTUALIZACIÓN: MARZO 6 DEL 2024	Página 39 de 39

- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- El peticionario podrá agregar el número de fax, teléfono o la dirección electrónica.
- Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición y razones que la fundamentan.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación

La información entregada por el peticionario debe estar completa con el asunto, datos de la petición y anexos que la acompañan, así mismo los datos del peticionario para enviar la respuesta.

Se diligencia el formato para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias CÓD. MIAACGCDFO12, en el caso que la persona se encuentre imposibilitada para hacerlo por sí misma o se comunique por teléfono.

#### **Bibliografía.**

Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002.

Inclusión y discapacidad en Colombia. Análisis y recomendaciones para la construcción de política pública, Johana Barreto, Juan Camilo Prado, 2008

<https://educra.cl/orientaciones-trabajar-alumnos-ciegos-discapacidades-visuale>

Leyes y Decretos del gobierno de Colombia relacionadas en el numeral 3 de la presente Guía