



# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	LINEAMIENTOS GENERALES.....	5
4.1	<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN:</b> .....	6
4.2	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	8
5.	MARCO NORMATIVO.....	11
6.	CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS.....	14
7.	CONDICIONES GENERALES.....	15
7.1	<b>ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN</b> .....	15
7.2	<b>ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	15
7.3	<b>PAUTAS DE COMPORTAMIENTO</b> .....	16
8.	PROTOCOLOS APLICADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ..	18
8.1	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b> .....	19
8.2	<b>PROTOCOLO GUARDAS DE SEGURIDAD</b> .....	21
8.3	<b>ATENCIÓN DE PQRS</b> .....	21
8.4	<b>SERVIDORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O USUARIOS DEL SERVICIO</b> ..	22
8.5	<b>SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA ATENCIÓN</b> .....	23
8.6	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</b> .....	24
8.7	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL</b> .....	24
8.8	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO</b> .....	25
8.9	<b>PROTOCOLO DE LINEA WHATSAPP</b> .....	26
8.10	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR REDES SOCIALES</b> .....	26
8.11	<b>PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES O CONFLICTOS DE INTERÉS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE</b> .....	27
8.12	<b>ESTANDARIZACIÓN DE CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y/O INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.</b> .....	27
8.13	<b>PROTECCIÓN A DENUNCIANTES DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, Y/O EXISTENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERESES Y DIRECTRICES PARA LA CUSTODIA DE DATOS DE LOS DENUNCIANTES.</b> .....	28

<b>8.14</b>	<b>TRÁMITE DE PQRSD ANÓNIMAS</b> .....	29
<b>9.</b>	<b>MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES</b> .....	31
<b>9.1</b>	<b>ATENCIÓN PREFERENCIAL</b> .....	31
<b>9.1.1</b>	<b>Atención a Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas</b> .....	31
<b>9.1.2</b>	<b>Atención a Niños, Niñas y Adolescentes</b> .....	31
<b>9.1.3</b>	<b>Atención a Personas en situación de Vulnerabilidad</b> .....	31
<b>9.1.4</b>	<b>Atención a Personas en Condición de Discapacidad</b> .....	31
<b>9.1.5</b>	<b>Tratamiento y atención a personas con diferentes tipos de Discapacidad Visual</b>	32
<b>9.1.6</b>	<b>Discapacidad Auditiva o Hipo acústicas</b> .....	33
<b>9.1.7</b>	<b>Atención a personas con Sordo Ceguera</b> .....	33
<b>9.1.8</b>	<b>Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora</b> .....	33
<b>9.1.9</b>	<b>Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva</b> .....	33
<b>9.1.10</b>	<b>Atención a Personas con Discapacidad Mental - Psicosocial</b> .....	33
<b>9.1.11</b>	<b>Atención a Personas de Talla Baja</b> .....	34
<b>9.2</b>	<b>ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b> .....	34
<b>9.2.1</b>	<b>Víctimas del conflicto armado</b> .....	34
<b>9.2.2</b>	<b>Sectores sociales LGBTIQ+</b> .....	35
<b>9.2.3</b>	<b>Grupos Étnicos, Señas y Extranjeros</b> .....	36
<b>9.2.4</b>	<b>Terminología apropiada</b> .....	37
<b>10.</b>	<b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES</b> .....	38
<b>10.1</b>	<b>DERECHOS DE LOS CIUDADANOS</b> .....	38
<b>10.2</b>	<b>DEBERES DE LOS CIUDADANOS</b> .....	39
<b>10.3</b>	<b>DEBERES DE LAS AUTORIDADES</b> .....	39
<b>11.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD</b> .....	40
	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	44

## 1. INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano de la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se establece que: dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, entiende la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor integral que requiere articulación entre sus dependencias.

Así mismo, INFIBAGUÉ, tiene un compromiso expreso de la alta dirección para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo mediante la transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos a la oferta de los servicios y procedimientos administrativos que brinda el Instituto a las partes interesadas.

El presente Manual y demás documentos para el manejo y la Atención al Ciudadano que se establecen, son de estricto cumplimiento en las interacciones que se tenga con la ciudadanía, a través de los diversos canales que estableció el Instituto, tales como el presencial, escrito, verbal, telefónico o virtual (correo electrónico y redes sociales), de tal manera que las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y los parámetros de servicio, sean de calidad, se hagan cada vez más incluyentes, oportunos, pertinentes, claros, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía en general.

La implementación seguimiento y ajustes correspondientes a este Manual de Atención al Ciudadano, son responsabilidad de la Dirección Administrativa – Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

## 2. OBJETIVO

Definir y actualizar los lineamientos generales que permitan estandarizar el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, a fin de brindar un servicio de calidad, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer de esta manera la imagen Institucional y reputacional.

## 3. ALCANCE

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio y a través de cualquiera de los canales con que cuenta la entidad.

**INFIBAGUÉ** busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano de acuerdo con las disposiciones legales; para ello se requiere acercar al Instituto con el Ciudadano.

El Manual de Atención a la Ciudadanía está dirigido a todos los servidores públicos vinculados a INFIBAGUÉ, que tienen dentro de sus obligaciones y funciones el servir a la ciudadanía y tramitar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD (Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 de Gobierno En Línea) y la atención a personas que realizan trámites y demandan servicios del Instituto.

## 4. LINEAMIENTOS GENERALES

INFIBAGUÉ desarrolla este Manual dentro los siguientes principios:

- ✓ Cumplir los lineamientos del Gobierno Nacional en la implementación de estrategias para la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo. Prestando mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las TICS.
- ✓ Mantener permanente comunicación e interacción con las partes interesadas y establecidas por el Instituto.
- ✓ Cumplir con los plazos de respuesta de acuerdo con el tipo de solicitud.
- ✓ Buscar una permanente mejora en la atención al ciudadano.

El ciudadano que desee poner de manifiesto una solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia de

actividad ilícita u otra, sugerencia, anónimo, consulta, felicitación y/u otras comunicaciones ante INFIBAGUÉ, cuenta con los siguientes medios para su realización:

#### **4.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN:**

**Atención Presencial:** Puede acercarse a la sede del Instituto en la Calle 60 con Cra.5ª Edificio Cami Norte Barrio La Floresta- Ibagué. El horario de atención personalizada es:

LUNES A JUEVES: 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00pm

VIERNES 7:00am a 3:00pm

**\*Fuente:** Resolución de Gerencia No.027 del 26 de enero de 2024

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Para las peticiones presentadas en forma presencial y cuando el ciudadano no dispone de un oficio para radicar, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana desde el Proceso de Atención al Ciudadano, dispone del FOR-AC-019-01 denominado "Petición verbal y escrita", el cual contiene en esencia los requisitos contemplados en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, con constancia de número de radicación y fecha.

**Correo Electrónico:** El ciudadano podrá radicar su petición, queja o reclamo por medio de correo electrónico [correspondencia@infibague.gov.co](mailto:correspondencia@infibague.gov.co) y [anticorrupcion@infibague.gov.co](mailto:anticorrupcion@infibague.gov.co).

**Línea Telefónica:** Estas comunicaciones se reciben en los horarios de 7:00 am a 5:00 pm en los días hábiles desde cualquier parte del territorio nacional, llamando a los teléfonos 6082772348 Ext 100 y 110.

**Chat:** Estas comunicaciones se reciben en los horarios de 7:00 am a 5:00 pm en los días hábiles desde cualquier parte del territorio nacional escribiendo a la línea Whatsapp: 3174741611

**Página web:** El ciudadano podrá realizar su petición, en la página web [www.infibague.gov.co](http://www.infibague.gov.co), Atención al Ciudadano –PQRSD, Formulario Electrónico de PQRSD.

**Buzón de sugerencias:** El instituto cuenta con un buzón de sugerencias instalado en el área de la entrada principal, donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales; las cuales serán recibidas diariamente en los horarios de atención personalizada, y se les dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.

**Redes sociales:** Estas comunicaciones se gestionarán en los horarios de 7:00 am a 5:00pm en los días hábiles, a través de Facebook: <https://www.facebook.com/infIBAGUÉ>, Twitter:

@infibague, Instagram:@ infibague

### **Solicitud de una PQRSD dirigida para varias Dependencias**

Cuando el ciudadano radique una PQRSD para varias Dependencias esta se radicará para la Gerencia General quien se encargará de requerir a cada una de las dependencias mediante comunicación escrita y proporcionarles copia en la Plataforma, realizando el respectivo seguimiento a la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, consolidando las respuestas generadas por cada dependencia, dando respuesta en un solo documento al ciudadano.

### **Línea Antifraude**

La línea gratuita del canal antifraude y de denuncia segura N°. 6082772348 ext 160 se encuentra en funcionamiento y es atendida por el personal del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, que se encuentra adscrita a la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión.

La línea opera en el horario de atención al ciudadano de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm y los viernes de 7:00 am a 3:00 pm.

La ruta para la atención de los PQRS de esta línea es la siguiente:

- ✓ Se contesta la llamada del ciudadano según el Protocolo definido en el Manual Atención al Ciudadano.
- ✓ Se procede a diligenciar la PQRSD en el formato FOR-AC-026 LISTA DE CHEQUEO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA DENUNCIA POR HECHOS DE CORRUPCIÓN del Proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Cuando se radique la solicitud en la plataforma, es importante que en el campo correspondiente a medio de recepción se coloque que se realizó por medio de la línea antifraude.

### **Petición presencial escrita - Buzón de sugerencias**

Las PQRSD del Buzón de Sugerencias serán radicadas por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana quincenalmente en compañía de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión.

Es importante aclarar que esta solicitud se puede presentar de manera **anónima** y que en este caso se procederá a realizar las siguientes acciones:

Si la solicitud es anónima (petición, reclamo, sugerencia, denuncia, otros), se publicará la

respuesta en la cartelera de la entidad por el termino de 10 días hábiles.

Si la solicitud anónima es contra el Gerente General, funcionario público o contratista se empezará el debido proceso con las instancias de ley (quejas).

Las sugerencias y felicitaciones tendrán trámite interno por parte de cada Dependencia.

Es deber del funcionario que recepciona la petición, verificar en la lista de verificación de peticiones que el formato FOR-AC-019 de petición verbal y escrita se encuentre debidamente diligenciado.

Cada unidad administrativa en aplicación del principio del autocontrol debe consultar diariamente las alertas sobre la oportunidad de respuesta a los derechos de petición en el aplicativo de correspondencia; así mismo realizar seguimiento a la respuesta completa y de fondo a la petición.

## 4.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Anónimo.** Estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad

**Canal de Atención:** Medio dispuesto por INFIBAGUÉ para la recepción de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía y que puede ser presencialy/o virtual y/o telefónico.

**Consulta.** Es el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del Sistema de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias (PSQRD), Aplicativo de Gestión Documental y vía web en el link de consulta de la página [www.inflbague.gov.co](http://www.inflbague.gov.co).

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta presuntamente irregular por parte de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.

**Queja.** Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona enrelación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

**Servidor Público Competente.** Es aquella o aquel servidor público (funcionario Públicode planta o contratista vinculado a INFIBAGUÉ), que, de conformidad con las normas legales vigentes, tiene asignado a través del aplicativo de Gestión Documental un asuntosobre el cual versa la petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o derecho de petición.

**Derecho de Petición.** Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991,es el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por

motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los términos que establece la misma.

**Derecho de Petición de Interés General.** Requerimientos que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad. Este Derecho de Petición debe tener respuesta en 15 días tal como lo dispone la Ley 1755 de 2015.

**Enfoque diferencial:** El enfoque diferencial permite entender la realidad social y tomar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, por lo anterior, en este protocolo se establecen recomendaciones para la atención de víctimas del conflicto armado, personas de la comunidad LGBTI y grupos étnicos.

**Petición de Interés Particular:** Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. Este Derecho de Petición debe tener respuesta en 15 días tal como lo establece la Ley 1755 de 2015. Derecho de Petición de Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. En el marco de lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, este tipo de petición deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se da respuesta, al peticionario entenderá que la solicitud de información fue aceptada, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**Derecho de Petición de consulta.** Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo que deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Felicitación.** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

**Información pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. Información de interés público exceptuada. Corresponde a la información expresamente prohibida por una norma legal o constitucional, tal como lo define la Ley 1712 en su artículo 19.

**Peticionario.** Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.

**Reclamo.** Requerimiento ciudadano en el cual se pone en conocimiento de la Entidad una situación indebida en la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

**Requerimiento.** Se entenderá como un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante INFIBAGUÉ.

**Servicio.** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional a cargo de INFIBAGUÉ que tiene por finalidad la satisfacción de un ciudadano y que genera un valoragregado.

**Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).** Aplicativo para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias ante cualquier dependencia de INFIBAGUÉ. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas y centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del distrito capital. El aplicativo es administrado por la Dirección Administrativa y Comercial.

**Solicitud de Documentos.** Es el derecho que posee toda persona a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad, Para ello todo sujeto obligado (INFIBAGUÉ) deberá facilitar el ejercicio de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo y sin exigir expresiones de causa o motivación para la solicitud, tal como está consagrado en la Ley 1712 de 2014.

**SUIT.** Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, donde todas las Instituciones que forman parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público, incluidos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano, las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza y los particulares que desempeñen función administrativa, deben reportar la información acerca de sus trámites y servicios.

**Sugerencia.** Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

**Trámite.** Conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

## 5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia. Artículo 13. *"Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica."*
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-administrativo, capítulo II, artículo 5, numeral 6: *"Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política."*
- Decreto 2150 de 1995, *"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.
- Decreto 2623 de 2009, *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*.
- Decreto 019 de 2012, *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."*
- Decreto Nacional 103 de 2015, *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto Presidencial No. 076 de mayo 8 de 2018 *"Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas"*
- Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia *"Estricto cumplimiento al derecho de petición"*.
- Ley 489 de 1998, *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 527 de 1999 *"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"*.

- 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”*.
- Ley 982 de 2005, *“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 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”*. Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 y 4632 de 2011.
- Ley 1488 de 2011. Artículo 13. *“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.
- Ley 1618 de 2013. Artículo 2º. *“A través de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”*.
- 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 1755 de 2015. *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 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 mayor de edad”*.
- Ley 2080 de 2021. *“Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”*.

- Ley 2195 de 18 de enero de 2022, *“Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*
- Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*.

### **Normatividad aplicable a Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**

- Programa De Transparencia Y Ética Pública Versión 2025.
- Resolución de Gerencia **1153** del **22** de octubre de 2025 *“Por medio de la cual se emite el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias presentadas ante el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué “INFIBAGUE” y se dictan otras disposiciones”*.
- Resolución de Gerencia No.024 del 26 de enero de 2024 *“Por medio del cual se establece la Jornada Laboral y de Atención al Ciudadano en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ”*.

## 6. CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, de la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; el Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUÉ, generando los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano de acuerdo con las disposiciones legales se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- ✓ Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ✓ Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, denuncias o consultas.
- ✓ Recibir atención de todos los requerimientos ciudadanos que se presenten por los canales de atención disponibles en la entidad.
- ✓ Obtener el radicado de la petición, con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- ✓ Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ✓ Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de servicios y procedimientos administrativos, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o procedimientos administrativos y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Ser tratado con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la entidad.
- ✓ Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.

## 7. CONDICIONES GENERALES

### 7.1 ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN

Se considera la totalidad del ciclo de atención, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

Este Manual está dirigido a proteger la buena actitud y mejor disposición que deben tener todos los colaboradores de INFIBAGUÉ de forma permanente en las labores propias, del día a día en todas las Áreas, teniendo en cuenta siempre que somos usuarios internos y que apoyamos un mismo fin; de igual forma que debemos incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública del Instituto.

### 7.2 ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

**Atención y/o Servicio Respetuoso:** Los ciudadanos y/o usuarios deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

**Atención y/o Servicio Amable:** Se debe brindar una atención y/o servicio respetuoso, gentil y amable, otorgándole al ciudadano y/o usuario la importancia que se merece.

**Atención y/o Servicio Confiable:** El Servicio debe prestarse de tal forma que los ciudadanos y/o usuarios tengan certeza de la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**Servicio Empático:** El equipo de colaboradores del Instituto debe lograr que el ciudadano sienta que entienden su solicitud y se colocan en su lugar.

**Servicio Incluyente:** Cualquier interacción con la ciudadanía debe caracterizarse por la equidad e igualdad para todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de ningún tipo.

**Atención y/o Servicio Oportuno:** La atención debe ser ágil, se presta en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Atención y/o Servicio Efectivo:** Cualquier servicio, trámite o respuesta emitida debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

**Atención y/o Servicio Calidad:** Todo producto, trámite, servicio, respuesta o información para la ciudadanía debe satisfacer a quien lo recibe, con estándares de claridad, eficiencia y oportunidad.

### 7.3 PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

Los colaboradores de INFIBAGUÉ, deben estar comprometidos en el reconocimiento de los derechos y la generación de confianza a la CIUDADANÍA al garantizar la atención integral aplicando los siguientes criterios:

- ✓ Orientar con claridad y oportunidad
- ✓ Conocer todos los trámites y servicios que presta el Instituto
- ✓ Brindar siempre una atención veraz, oportuna y de calidad.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que se presten.
- ✓ Mejorar la imagen pública del Instituto frente a los ciudadanos.
- ✓ Incrementar la eficiencia en el uso de recursos del Instituto para la gestión de los servicios a la ciudadanía.
- ✓ Disminuir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos mejores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por INFIBAGUÉ.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- ✓ Ningún funcionario debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, al hacerlo, se ubica en contravía de los atributos del buen servicio, generando responsabilidad penal y disciplinaria.

De acuerdo a la normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas” (**Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015**); sin embargo, en ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, algunas veces por desinformación y/o confusión en la misma. Puede ocurrir que, en algún momento, no se pueda dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal.

Por lo tanto, cuando se niegue una solicitud, debe ser fundamentada. En estos casos, se sugieren las siguientes **estrategias en la atención:**

- ✓ Mantenga una actitud calmada, amigable no se muestre agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- ✓ Escuche las necesidades atentamente, no lo interrumpa ni entable una discusión con él.
- ✓ No tome la situación como algo personal.
- ✓ Cuide el tono de la voz.
- ✓ Muestre Empatía con el cliente; Utilice frases como “entiendo su situación”, que

demuestran entendimiento de la causa y el malestar del ciudadano.

- ✓ Suministre alternativas de solución de acuerdo con la capacidad operativa de la Entidad, comprométase sólo con lo que se pueda cumplir.

En cuanto hace referencia al LENGUAJE VERBAL Y/O ESCRITO, el servidor público debe ser:

- ✓ 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.
- ✓ Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ Evite 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”, etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✓ Evite respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, teniendo en cuenta 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.

## 8. PROTOCOLOS APLICADOS EN LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

INFIBAGUÉ proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información del Instituto y son:

- Atención Presencial



- Atención PQRSD



- Atención Telefónica



- Atención Virtual:

- Correo electrónico
- Redes sociales



- Atención Escrita



- Atención con Enfoque Diferencial



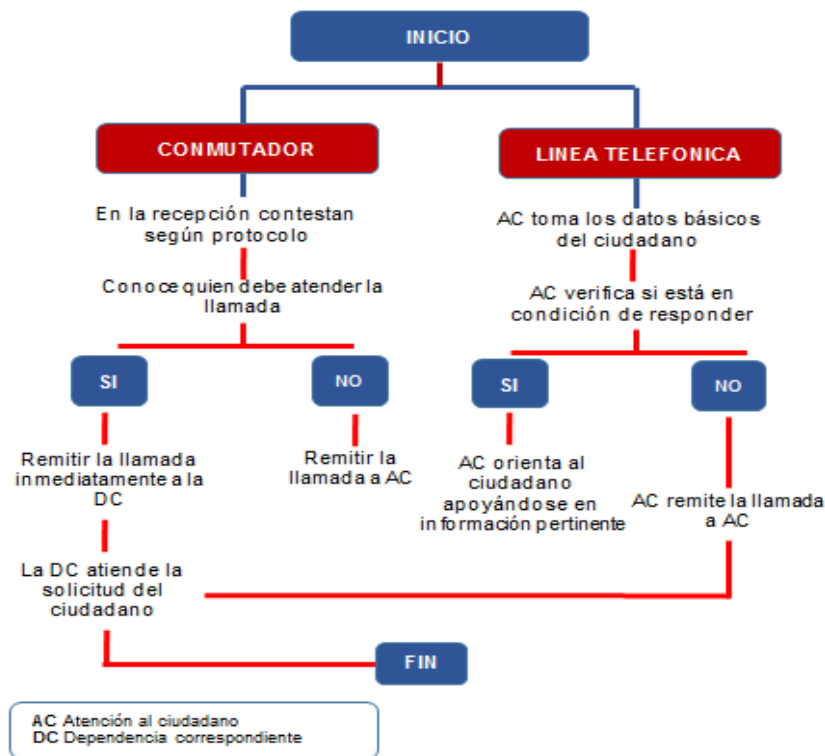
- Víctimas del conflicto armado
- Personas de la comunidad LGBTI
- Grupos Étnicos

Todos los servidores del Instituto deben estar familiarizados con la ubicación del Proceso de Atención al Ciudadano y conocer la ubicación de los diferentes sitios de interés como: baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de ventanilla única y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

### **8.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

Cuando el ciudadano y/o usuario se acerca a las instalaciones del Instituto, es porque requiere uno de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano y/o usuario, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale del Instituto.



En aras de brindar una atención con calidad, todos los colaboradores de INFIBAGUÉ debemos tener en cuenta las siguientes pautas:

- ✓ Iniciar cualquier proceso de atención, haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca; Utilice el **saludo corporativo**: “Buenos días- tardes, Bienvenido (a) a INFIBAGUÉ, ¿mi nombre es en que le puedo servir?”; mostrando amabilidad y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ La presentación personal es un aspecto visual muy importante y se encuentra establecida en el MANUAL DE IMAGEN del Instituto. La confiabilidad también se relaciona con la imagen formal que se trasmite al interactuar con la ciudadanía.
- ✓ Todos los puestos de trabajo deben estar ordenados, enfatizando aquellos a los que el ciudadano tiene acceso, evite los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de Servicio de aseo deberá asear el

piso y limpiar las áreas de Atención al Ciudadano.

- ✓ No utilice el celular mientras brinda un proceso de trámite, servicio o información, con el fin de dar toda la atención a la persona que tiene en frente.
- ✓ La expresión facial es fundamental en un proceso de servicio, establezca contacto visual permanente.
- ✓ Evite gestos de desagrado.
- ✓ La postura corporal debe ser erguida que transmita confiabilidad y actitud de escucha.
- ✓ La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

## **8.2 PROTOCOLO GUARDAS DE SEGURIDAD**

El personal encargado de la seguridad debe aplicar las siguientes pautas:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Implementar el saludo corporativo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a Infibagué, en que le puedo servir”.
- Al revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera respetuosa y cordial, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Instituto.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación la ventanilla y/o oficina a la cual debe dirigirse.

## **8.3 ATENCIÓN DE PQRSD**

El personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, es la encargado de recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia y Sugerencias que ingresen al Instituto a través de la ventanilla única, por lo tanto, si algún servidor de INFIBAGUÉ tiene conocimiento que un usuario desea interponer una PQRSD debe informarle cual es el grupo responsable del trámite.

No obstante, si por algún motivo el usuario manifiesta que quiere que la PQRSD lo reciba otro funcionario distinto al de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, éste deberá recibirla, atendiendo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

#### **8.4 SERVIDORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O USUARIOS DEL SERVICIO**

Los colaboradores de las diferentes áreas, encargados de atender el primer nivel de servicio del Instituto, deben cumplir con los siguientes Manuales de Atención:

- ✓ Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- ✓ Verificar que el ciudadano y/o usuario traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- ✓ Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- ✓ Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- ✓ Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- ✓ Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio, es necesario medir y

evaluar los resultados de la prestación del servicio. (ENCUESTA DE SATISFACCIÓN)

- ✓ Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales del Instituto que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En caso que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ✓ Si existe la posibilidad que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- ✓ Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

## **8.5 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA ATENCIÓN**

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

La encuesta de satisfacción es el mecanismo utilizado por INFIBAGUÉ para evaluar la percepción de los receptores de los productos o servicios que presta el Instituto a través de sus planes, programas y proyectos, se aplica anualmente y la efectividad de los resultados de la misma, dependen de las bases de datos de los responsables de cada área.

Es importante para el Instituto conocer la satisfacción de sus usuarios, por tal razón se recomienda se generen bases de datos confiables que contengan la información de contacto para la aplicación de la encuesta y el mejoramiento de la calidad del servicio.

### **RETROALIMENTACIÓN A LAS RESPUESTAS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

INFIBAGUÉ, para garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas, aplica un proceso de retroalimentación a los ciudadanos que han interpuesto quejas y reclamos ante las dependencias, esto para conocer su percepción frente a los contenidos y los tiempos en que el Instituto atiende las solicitudes de los ciudadanos, el cual se realiza a través del Formato FOR-AC- 025 ENCUESTA GESTION PQRSDF

## 8.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de INFIBAGUÉ, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y nuestro ciudadano con redes de telefonía fija y está conformado por el teléfono fijo del Instituto, conmutador, teléfonos directos:

**Conmutador (60 8) 2772348.**  
**Línea telefónica directa de Atención al ciudadano Ext 100.**  
**- Grupo de Alumbrado Público: Ext. 111**

En aras de brindar una atención con calidad, todos los colaboradores de INFIBAGUÉ debemos tener en cuenta las siguientes pautas:

- ✓ Iniciar cualquier proceso de atención, Utilizando el saludo corporativo: “INFIBAGUÉ Buenos días- tardes, ¿en qué le puedo servir?”; mostrando amabilidad y sin esperar a que sea él quien salude primero.
  - ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
  - ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
  - ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
  - ✓ Para recepcionar una petición telefónica, deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo dispuesto para el efecto e informar el número de radicado al peticionario. Adicional a ello para la recepción telefónica el personal de ventanilla debe diligenciar el Formato: FOR-AC-019-Petición verbal y escrita del Proceso de Atención al Ciudadano

## 8.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales.

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

## 8.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO

- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Hacer uso del protocolo establecido por la entidad en la Política de Comunicaciones 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.

### En el contacto inicial:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional, y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### En el desarrollo del servicio:

- 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 de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase de saludo como “Cordial Saludo” seguido “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal y cordial.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- 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.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo., guarde 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.

### **8.9 PROTOCOLO DE LINEA WHATSAPP**

- ✓ El servidor público es responsable del uso del usuario del Whatsapp, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El usuario del Whatsapp institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Responder únicamente los mensajes que la línea de Whatsapp institucional, y no a una línea personal de un servidor
- ✓ Empezar la comunicación con una frase de saludo como “Cordial Saludo” , utilizar las respuestas rápidas establecidas desde el administrador
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal y cordial.
- ✓ 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.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de solicitudes de trámites u OPA, poner en contacto al ciudadano con los servidores encargados de orientación al ciudadano.

### **8.10 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR REDES SOCIALES**

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

Acciones de anticipación:

- ✓ Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- ✓ Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- ✓ Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- ✓ En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- ✓ No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de solicitudes de trámites u OPA, poner en contacto al ciudadano con los servidores encargados de orientación al ciudadano.

En la finalización del servicio:

- ✓ Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al Proceso de Atención al Ciudadano.

### **8.11 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES O CONFLICTOS DE INTERÉS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE**

Para la atención de Denuncias de Actos De Corrupción, Inhabilidades, Incompatibilidades O Conflictos De Interés Y Protección Al Denunciante la oficina asesora de comunicaciones y participación ciudadana deberá realizar las actividades establecidas en Procedimiento De Tratamiento Y Gestión De Denuncias PRO-AC-02

El jefe de la Oficina Asesora de Control Disciplinario o quien haga sus veces, deberá cumplir con los criterios de idoneidad, apropiar los valores del código de integridad y cumplir con las siguientes competencias:

- ✓ Atención al detalle
- ✓ Colaboración
- ✓ Resolución de conflictos
- ✓ Capacidad de análisis
- ✓ Transparencia

### **8.12 ESTANDARIZACIÓN DE CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y/O INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.**

## Canales habilitados para denuncias de actos de corrupción

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué –INFIBAGUÉ, tiene dispuestos los siguientes canales para la recepción de denuncias de actos de corrupción:

- ✓ Virtual
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Página Web
- ✓ Telefónico
- ✓ Presencial
- ✓ Escrito

### **8.13 PROTECCIÓN A DENUNCIANTES DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, Y/O EXISTENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERESES Y DIRECTRICES PARA LA CUSTODIA DE DATOS DE LOS DENUNCIANTES.**

En todos los canales de atención establecidos por el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ para la denuncia de actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses, se garantizará la protección de la identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como las pruebas allegadas; para ello, los colaboradores que hagan parte del ciclo en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.

**Por lo anterior, el Gerente General de INFIBAGUÉ debe suscribir el acuerdo de confidencialidad con la Secretaría General y enviarlo en formato PDF.**

Así mismo, se debe garantizar que los Directivos, Jefes de Oficinas Asesoras, líderes del proceso de Atención al Ciudadano, suscriban el compromiso de confidencialidad así como también los funcionarios y contratistas que hagan parte del ciclo de gestión de las PQRSD. Dicha información deberá ser incluida en sus hojas de vida o en su carpeta contractual, según corresponda.

Es importante tener en cuenta que, frente a la identidad del denunciante, el personal de Atención al Ciudadano, quienes realizan la orientación inicial al ciudadano ya sea en el canal presencial o telefónico, deben solicitar datos personales para el registro en el sistema; no obstante, el ciudadano tiene derecho a solicitar el anonimato siempre y cuando la información suministrada este fundamentada.

Si la denuncia no contiene soportes que evidencien los hechos denunciados o por lo menos un dato de contacto que permita encausar la averiguación pertinente por parte del INFIBAGUÉ, la Oficina Asesora de Control Disciplinario reclasificará la solicitud en el sistema y la direccionará al área competente.

Es importante aclarar a la ciudadanía que: *"las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes"*.

#### **8.14 TRÁMITE DE PQRSD ANÓNIMAS**

El Sistema le permite al ciudadano registrar directamente la PQRSD con sus datos personales o como ciudadano anónimo, a través de:

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Escrito en la sede de INFIBAGUÉ: Carrera 5 Calle 60 Barrio la Floresta.
- ✓ Vía Telefónica: (608) (2772348) ext. 100
- ✓ Denuncias publica con identidad reservada

Si se trata de una solicitud anónima (petición, reclamo, sugerencia, otros), se publicará la respuesta en la cartelera de la entidad por el termino de 10 días hábiles.

Frente al trámite de las denuncias anónimas, si bien el artículo 27 de la Ley 24 de 1992, establece que se inadmitirán las quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, también lo es, que el artículo 38 de la Ley 190 de 1995, permite adelantar las investigaciones disciplinarias o penales en aquellas quejas anónimas que tengan medios probatorios suficientes que permitan inferir la comisión de un delito o infracción disciplinaria para adelantar la actuación de oficio.

Lo anterior quiere decir, que la Oficina Asesora de Control Disciplinario, deberá tener especial cuidado en analizar la procedencia del **trámite de las denuncias anónimas** relacionadas con actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades, y conflictos de intereses, en concordancia con el artículo 38 de la Ley 190 de 1995.

Durante la atención en los diferentes canales (telefónico, presencial, video llamada, correo electrónico), se deberá informar al ciudadano acerca del curso del posible proceso que se inicie, así como sus implicaciones, una vez se inicie la acción disciplinaria, tal y como se describe a continuación:

a) En virtud del artículo 91 de la Ley 734 de 2002, al iniciarse la investigación disciplinaria, y vincular formalmente al presunto responsable de una falta disciplinaria, aquel adquiere la calidad de investigado. En ese sentido, desde ese preciso momento la persona vinculada empieza a ejercer derechos como sujeto procesal (art. 92 Ley 734 de 2002), dentro de los que se encuentra el conocimiento y acceso al expediente.

b) Ahora bien, también es necesario especificar que de conformidad con el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta que se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo del expediente.

c) Finalmente, y ya en el marco del proceso penal, el cual también puede ser uno de los activados por una denuncia instaurada por un ciudadano, y en virtud de lo establecido por la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Penal, el investigado o indiciado tiene el derecho a conocer en todo momento el texto y contenido de la denuncia penal promovida en su contra.

La custodia de datos de los denunciados de actos de corrupción se realizará a través de los lineamientos estipulados en la Política de Tratamiento de Datos Personales de INFIBAGUÉ. Para este caso en particular, los datos sensibles de los reportantes se consideran información clasificada, por lo tanto, su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito.

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ restringirá el tratamiento de datos personales sensibles únicamente para lo que fueron suministrados; sin embargo, en caso de requerir su utilización por parte de los órganos de control que adelantan la investigación, se suministrará la información con el consentimiento previo y expreso de los titulares o del Gerente General, en los términos estipulados en la Ley 1581 de 2012, por la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Penal, el investigado o indiciado tiene el derecho a conocer en todo momento el texto y contenido de la denuncia penal promovida en su contra.

La custodia de datos de los denunciados de actos de corrupción se realizará a través de los lineamientos estipulados en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Instituto. Para este caso en particular, los datos sensibles de los reportantes se consideran información clasificada, por lo tanto, su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito.

## **9. MANEJO DE CIUDADANOS CON NECESIDADES ESPECIALES**

### **9.1 ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Los siguientes grupos de usuario se les asignaran turnos prioritarios por orden de llegada.

#### **9.1.1 Atención a Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas**

Una vez ingresen al Instituto, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en la sala de espera. La atención, de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

#### **9.1.2 Atención a Niños, Niñas y Adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

Se debe escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros. Es necesario hablarles con claridad, en un lenguaje acorde con la edad.

#### **9.1.3 Atención a 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, es importante incorporar al modelo de servicio, actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del Manual 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.

#### **9.1.4 Atención a Personas en Condición de Discapacidad**

Es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad:

- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- ✓ Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- ✓ Apreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas.

- ✓ Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- ✓ Actuar con respeto y sin posturas paternales.

### 9.1.5 Tratamiento y atención a personas con diferentes tipos de 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; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

El Servicio de Interpretación en Línea - SIEL, facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una Tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

Igualmente, se deberá aprender el Lenguaje de Señas por parte del personal adscrito a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana.



### **9.1.6 Discapacidad Auditiva o Hipo acústicas**

- ✓ 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 o, si no, que lo escriba.
- ✓ No aparente haber entendido.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### **9.1.7 Atención a personas con Sordo Ceguera**

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

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **9.1.8 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.

### **9.1.9 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.

### **9.1.10 Atención a Personas con Discapacidad Mental - Psicosocial**

- ✓ No es evidente a primera vista. Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.
- ✓ Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse.

- ✓ Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- ✓ En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.
- ✓ Haga preguntas cortas y claras para identificar la necesidad de la persona. Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona.
- ✓ Sea muy respetuoso.

### 9.1.11 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 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.

## 9.2 ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial permite entender la realidad social y tomar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, por lo anterior, en este protocolo se establecen recomendaciones para la atención de **víctimas del conflicto armado, personas de la comunidad LGBTI y grupos étnicos**.

### 9.2.1 Víctimas del conflicto armado

Si el ciudadano llega a la entidad buscando orientación, atención y asesoría específica como víctima del conflicto armado, infórmele que en los **Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno**, puede recibir toda la información solicitada en la Oficina de Unidad para las Víctimas ubicada en la Carrera. 4 No. 6-117 CAM La Pola de Ibagué o comunicarse a través del correo electrónico [uao@lbage.gov.co](mailto:uao@lbage.gov.co) o llamando a la línea gratuita nacional: (01 8000 911 119).

Tenga siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos, o un trato digno.

Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos y que usted es el puente

que le facilita el acceso a los mismos.

Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.

Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye como una acción con daño.

No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.

### **9.2.2 Sectores sociales LGBTIQ+**

De acuerdo a los lineamientos establecidos en el Decreto 762 de mayo 7 de 2018 –Presidencia de la Republica “*Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.*”

- ✓ Independientemente del canal de atención se debe saludar y preguntar el nombre.
- ✓ No se guie por la voz, por el documento de identidad y tampoco se dirija a la persona por como considera que conveniente llamarlo.
- ✓ Si debe utilizar el nombre para darle información, diríjase al ciudadano o ciudadana por el nombre que él/ella le indicó.
- ✓ No genere prevención por la forma de vestir, su expresión corporal o la forma de hablar.
- ✓ El hecho de que exista una Política Pública LGBTIQ+, no quiere decir que tenga derechos preferenciales.

Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por tanto, los servidores no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención

### 9.2.3 Grupos Étnicos, Señas y Extranjeros

#### **Grupos Étnicos:**

El servidor público de INFIBAGUÉ debe:

- ✓ Aplique el protocolo general de atención presencial.
- ✓ Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- ✓ Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- ✓ Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- ✓ En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.
- ✓ Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD del Ministerio especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- ✓ Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias con el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.
- ✓ Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- ✓ En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través de la Dirección de Etnias de la Secretaría de Desarrollo Social – Alcaldía Municipal, el apoyo para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.
- ✓ Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiano y colombiana proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

#### **Personas Extranjeras:**

- ✓ Cualquier ciudadano extranjero puede acudir y presentar peticiones.
- ✓ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ✓ Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- ✓ Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de

las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.infibagué.gov.co](http://www.infibagué.gov.co) o [correspondencia@infibagué.gov.co](mailto:correspondencia@infibagué.gov.co)

- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal. Si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- ✓ Si no conoce o habla el idioma, debe recurrir a un intérprete o utilizar el móvil para traducir la petición y luego radicar en el Módulo de PQRSD.

### 9.2.4 Terminología apropiada

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
• Discapacitado	• Persona con discapacidad
• Defecto de nacimiento	• Discapacidad congénita
• Deforme	• persona con discapacidad congénita
• Enano	• Persona de talla baja • Persona con Acondroplasia
• (el) Ciego	• Persona ciega • Persona con discapacidad visual
• Semividente	• Persona con baja visión
• (el) Sordo	• Persona sorda
• Mudo	• Persona con discapacidad auditiva
• Sordomudo	
• 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
• Inválido - Minusválido	
• Tullido	• Persona con discapacidad física
• Lisiado	
• Paralítico	
• Confinado a una silla de ruedas	• Persona usuaria de silla de ruedas
• Mutilado	• Persona con amputación
• Cojo	• Persona con movilidad reducida
• Mudo	
• Retardado mental - Enfermo mental	• Persona que no habla en lengua oral
• - Bobo, Tonto, Mongólico	• Persona con discapacidad intelectual
• Neurotíco	• Persona con neurosis
• - Esquizofrénico	• Persona con esquizofrenia
• Epiléptico	• Persona con epilepsia
• Víctima de...,	• Persona que experimentó o que tiene...
	• Persona en situación de...
• Aquejado por...	
• Padece...	• Persona que tiene...
• Sufre de...	

## **10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES**

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### **10.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- ✓ Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y la Ley.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta (Constitución Política, artículo 13).
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## **10.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- ✓ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los Servidores Públicos.

## **10.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES**

- ✓ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público durante cuarenta (40) horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ✓ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD

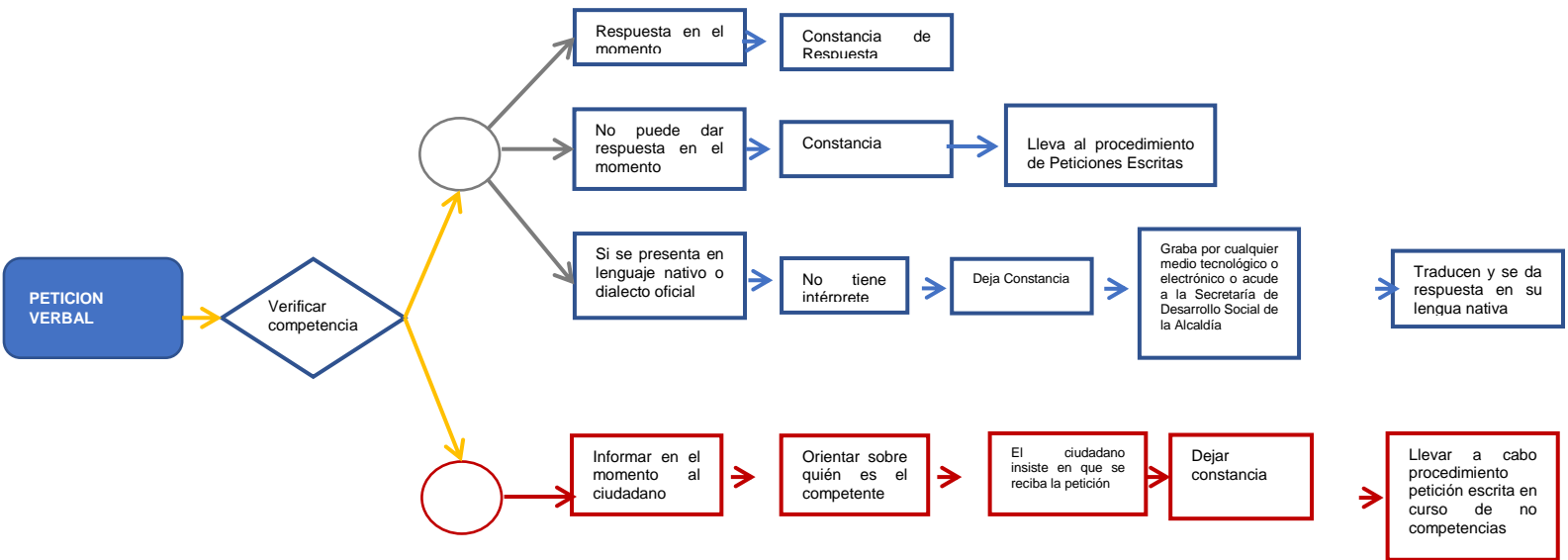
	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	Atender al Usuario de conformidad con los protocolos anteriormente mencionados	Técnico 367-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Registro según canal de atención utilizado	Encuesta de satisfacción de Usuario Ventanilla Única FOR -AC- 028
2	Validar la competencia de la entidad para atender la solicitud o requerimiento del usuario	Técnico 367-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Registro en correspondencia	N° de PQRSD trasladados por competencia
3	Radical PQRSD en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo INFIBAGUÉ  Clasificar, categorizar y asignar las peticiones a la dependencia competente	Técnico 367-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Petición del ciudadano radicada en el Sistema de Correspondencia con Número y fecha de Radicado  Petición debidamente clasificada y asignada al Grupo Competente	Aplicativo de Correspondencia con anexo de solicitud y/o FOR-AC-019
4	Realizar traslado a la empresa competente  Brindar respuesta al usuario respuesta informando el traslado	Técnico 367-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Traslado y respuesta enviada	Aplicativo de Correspondencia

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
5	Validar la competencia para responder la petición y asignar al servidor público o contratista para proyectar respuesta	Jefe de la dependencia competente	Petición asignada o reasignada	Aplicativo de Correspondencia o manejo de correspondencia interno
6	Validar el medio de entrada de la petición. Validar el contenido de la petición Proyectar la respuesta al ciudadano	Servidor público o contratista asignado	Petición validada  Petición completa o notificación al ciudadano comunicando la ampliación de la solicitud	Respuesta a petición o traslado a la entidad competente
7	Evaluar la calidad de la respuesta o realizar ajustes al proyecto de respuesta	Jefe de la dependencia competente	Petición validada y firmada según el Manual de Correspondencia	Respuesta a petición o traslado a la entidad competente debidamente firmada
8	Cargar respuesta en plataforma para numeración y entregar en ventanilla para envío	Servidor público o contratista asignado	Respuesta firmada	Respuesta firmada cargada en aplicativo
9	Enviar respuesta a los ciudadanos y archivar oficio respuesta	Técnico 367-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Respuesta a petición	Respuesta enviada y soporte de envío cargada en la plataforma de correspondencia
10	Elaborar y publicar informes sobre trámite y gestión de las PQRSD del ciudadano.	PU 219-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y participación ciudadana	Informe de Gestión de PQRSD trimestral	Verificar en pagina web
11	Evaluar la satisfacción del cliente según PRO-AC-001	Técnico 367-04 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Aplicación de encuestas de satisfacción	Encuestas aplicadas

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
12	Elaborar el informe de medición de satisfacción de usuarios	PU 219-02 Oficina Asesora de Comunicaciones y participación ciudadana . Técnico 367-04 Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Informe Publicado y socializado	Informe



**DIAGRAMA PROTOCOLO PETICION VERBAL**



**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	2018/04/03	Aprobación inicial del documento, mediante acta No 01 del CIGD del 103 de abril del 2018
02	2019/07/17	Actualización del documento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD, donde se incluyó el contexto estratégico de los clientes internos y externos, además de las necesidades y expectativas
03	2021/09/06	Actualización de la norma de acuerdo a la Emergencia Sanitaria o «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

04	2022/10/18	Actualización de horarios de la Jornada Laboral y de Atención al Ciudadano en el Instituto según lo establecido por la Resolución de Gerencia No. 0218 de 2022.
05	2023/01/26	Actualización de horarios de la Jornada Laboral y de Atención al Ciudadano en el Instituto según lo establecido por la Resolución de Gerencia No 122 de 2023. Actualización de normatividad con el decreto 1166 del 2016 con respecto del manejo del ciudadano de grupos Étnicos Minoritarios.
06	2023/11/01	Actualización de estructura del documento, normatividad y glosario Se actualiza el contenido del manual, incorporando protocolos de atención dispuestos en la normatividad. Identificación de los canales de comunicación.
07	2024/01/31	Actualización de línea telefónica de conformidad con el nuevo contrato con la empresa CLARO, actualización de horarios de la Jornada Laboral y de Atención al Ciudadano en el Instituto según lo establecido por la Resolución de Gerencia No 024-2024.
08	2025/11/07	Actualización de estructura del documento, normatividad y glosario Se actualiza el contenido del manual, incorporando protocolos de atención dispuestos en la normatividad. Identificación de los canales de comunicación Actualización de Dependencias y Grupos de trabajo de conformidad con el Acuerdo de Consejo Directivo N° 001 de 2025 del 13 de junio de 2025. Se actualiza el diagrama de flujo de atención de PQRSD