
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.	CÓDIGO	AGI-TIC-MA-001	
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN	8	
		Clasificación de la Información	Pública	

## TABLA DE CONTENIDO

- [1. OBJETIVO](#)
- [2. ALCANCE](#)
- [3. DEFINICIONES](#)
- [4. NORMATIVIDAD](#)
  - [4.1. Constitución Política](#)
  - [4.2. Leyes](#)
  - [4.3. Decretos](#)
  - [4.4. CONPES](#)
  - [4.5. Resoluciones](#)
- [5. DOCUMENTOS ASOCIADOS](#)
- [6. DESARROLLO](#)
- [7. PRESENTACIÓN](#)
- [8. INTRODUCCIÓN](#)
- [9. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO](#)
  - [9.1. COMPROMISO DEL MINISTERIO TIC CON EL SERVICIO AL CIUDADANO](#)
  - [9.2. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO](#)
  - [9.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO TIC EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO](#)
  - [9.4. CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO TIC](#)
    - [9.4.1. Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia](#)
    - [9.4.2. Para Trámites y servicios](#)
    - [9.4.3. Por Correspondencia](#)
  - [9.5. ADMINISTRACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN](#)
  - [9.6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DEL MINISTERIO TIC](#)
  - [9.7. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO POR ROL ASIGNADO](#)
- [10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN](#)
  - [10.1. Canal Presencial](#)
    - [10.1.1. Atención Presencial](#)
    - [10.1.2. Atención por Correspondencia](#)
  - [10.2. CANAL TELEFÓNICO](#)
    - [10.2.1. Atención Telefónica de PBX y Línea Gratuita](#)
    - [10.2.2. Atención Línea Gratuita Anticorrupción 01-8000-912667](#)
  - [10.3. Canal de atención virtual](#)
    - [10.3.1. Atención por Correo Electrónico](#)
    - [10.3.2. Atención por redes sociales](#)
    - [10.3.3. Atención por Pagina Web – Modulo PORSD](#)
  - [10.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL](#)
    - [10.4.1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL](#)
    - [10.4.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD](#)
    - [10.4.3. Protocolos de atención a personas de talla baja](#)
    - [10.4.4. Protocolos de atención a adultos mayores y mujeres embarazadas](#)
    - [10.4.5. Protocolos de atención de niños niñas y adolescentes](#)
  - [10.5. Protocolo para la atención de visitas.](#)
  - [10.6. Pautas para brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz](#)
  - [10.7. Pautas para brindar un servicio respetuoso e incluyente](#)
  - [10.8. Lineamientos para la atención de grupos étnicos y culturales del país](#)
- [11. VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES DEL MINISTERIO TIC - VUTIC](#)
  - [11.1. REGISTROS](#)
  - [11.2. ESPECTRO RADIOELECTRICO](#)
  - [11.3. RADIODIFUSIÓN SONORA](#)
  - [11.4. SERVICIOS POSTALES](#)
  - [11.5. RADIOAFICIONADOS Y BANDA CIUDADANA](#)
  - [11.6. VERIFICACIÓN IMEI/ AUTORIZACIÓN VENTA DE TERMINALES MÓVILES](#)
  - [11.7. SERVICIOS EN RÉGIMEN DE TRANSICIÓN](#)
  - [11.8. ASUNTOS FINANCIEROS](#)
- [12. ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL](#)
  - [12.1. ALINEACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL](#)
  - [12.2. ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – ODS](#)
    - [12.2.1. Explicación del ODS No. 10.](#)
    - [12.2.2. Explicación del ODS No. 16.](#)
  - [12.3. ALINEACIÓN CON EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL](#)
    - [12.3.1. En su Ámbito Social.](#)
    - [12.3.2. En su Ámbito Servicio al Ciudadano](#)
  - [12.4. Alineación con materialidades de la Norma ISO 26000:2010 en su materia fundamental Derechos Humanos.](#)
  - [12.5. Alineación con los requerimientos del modelo integrado de planeación y gestión/ articulación del modelo integrado de planeación y gestión con el sistema nacional de servicio al ciudadano.](#)
  - [12.6. Alineación con los estándares serie 412 del GRI “Evaluación de los derechos humanos” / informe de sostenibilidad y el reporte de los estándares GRI \(Global Reporting Initiative\)](#)
- [13. BIBLIOGRAFÍA](#)

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores del MinTIC para el manejo de las interacciones con los diferentes grupos de interés, a través de los canales dispuestos, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, en cada una de las etapas del ciclo de servicio.

## 2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los colaboradores (servidores públicos y contratistas) con el fin de que sea aplicado en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. ACCESIBILIDAD:** El funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- 3.2. ACTITUD:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- 3.3. ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.
- 3.4. ATENCIÓN CON EXCELENCIA:** Es la calidad superior o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.
- 3.5. ATENCIÓN AL CIUDADANO:** - Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 3.6. ATRIBUTOS DEL SERVICIO:** - Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- 3.7. CALIDAD:** Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios
- 3.8. CANAL CORRESPONDENCIA:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- 3.9. CANAL PRESENCIAL:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.
- 3.10. CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- 3.11. CANAL VIRTUAL:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- 3.12. CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios a disposición de los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general
- 3.13. CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Es la reacción de una organización ante los asuntos de los grupos de interés que afectan su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés
- 3.14. CIUDADANO:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- 3.15. COLABORADORES:** Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.
- 3.16. COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- 3.17. CONFIDENCIALIDAD:** Propiedad que determina que la información sólo esté disponible y sea revelada a individuos, entidades o procesos autorizados.
- 3.18. CONSULTA O CONCEPTO:** es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- 3.19. CONTRAVENCIÓN:** Es una violación de una determinada norma que tiene un carácter menor y que por lo tanto es insuficiente para calificarla como delito
- 3.20. DENUNCIA:** es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- 3.21. DIGITURNO:** Sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos de atención presencial de acuerdo al orden de llegada y el asunto al que se relaciona el trámite o servicio requerido.
- 3.22. EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle
- 3.23. ENFOQUE DIFERENCIAL:** El enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- 3.24. EXPECTATIVAS:** - Se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios .
- 3.25. GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- 3.26. GRUPOS DE INTERÉS:** Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa el MinTIC, agrupados según sus atributos o variables similares.
- 3.27. GRUPO ÉTNICO:** Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal autoreconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los rom.
- 3.28. IDENTIDAD DE GÉNERO:** Se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos
- 3.29. LGTBI:** son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias
- 3.30. MEJORA:** Actividad para mejorar el desempeño
- 3.31. OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO - OPA:** - Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- 3.32. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO/USUARIO:** - Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- 3.33. PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado

- 3.34. PETICIÓN:** entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- 3.35. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos
- 3.36. PQRS:** Sigla que se refiere a las “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.
- 3.37. PROTOCOLO:** Conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica
- 3.38. RECLAMO:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- 3.39. 0: 0**
- 3.40. RETROALIMENTACIÓN:** Se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta
- 3.41. SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba
- 3.42. SERVICIO AL CIUDADANO/GRUPO DE INTERÉS:** Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo aunque se encuentre fuera de éste.
- 3.43. SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y sus distintas dependencias
- 3.44. SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- 3.45. TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.
- 3.46. DISCAPACIDAD SENSORIAL:** Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición. Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- 3.47. DISCAPACIDAD MÚLTIPLE:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados
- 3.48. DISCAPACIDAD MENTAL:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- 3.49. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- 3.50. DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- 3.51. DISCAPACIDAD COGNITIVA:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

## 4. NORMATIVIDAD

Las siguientes referencias normativas se constituyen en el marco legal de este Manual:

### 4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- 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 (...).
- Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
- 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 (...).
- 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.
- Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
- Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
- Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- Artículo 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).
- Artículo 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
- Artículo 270. La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

### 4.2. LEYES

- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- 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 790 de 2002: Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República”.
- Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro 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.

- Ley 790 de 2012: Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública” donde se inicia la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- 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 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1979 de 2019. Por medio de la cual se reconoce, rinde homenaje y se otorgan beneficios a los veteranos de la fuerza pública y se dictan otras disposiciones
- 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.

### 4.3. DECRETOS

- Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 417 de 2020. Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social en todo el territorio.
- Decreto 491 de 2020. 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, en su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- Decreto 1064 de 2020 - Por el cual se modifica la estructura del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 1065 de 2020 - Por el cual se modifica la planta de personal del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones

### 4.4. CONPES

- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- CONPES 3785 de 2013. 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 destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.
- CONPES 3854 de 2017. Política Nacional de Seguridad Digital
- CONPES 3975 de 2019. Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial

### 4.5. RESOLUCIONES

- Resolución 3564 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución 2034 de 2016. Por el cual se adopta la política y el Modelo de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 242 de 2017 MinTIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015.
- Resolución 548 de 2017. Por la cual se adopta el Código del Buen Gobierno del Ministerio/ Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 1099 de 2017 DAFP. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Resolución 2108 de 2020 Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones.
- Resolución 931 de 2020. Por la cual se reanudan términos dentro de algunas actuaciones administrativas al interior del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se encontraban suspendidos en virtud de la Resolución 640 de 2020.
- Resolución 1657 de 2021 Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017.

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual de Servicio al Ciudadano](#)

## 6. DESARROLLO

### 7. PRESENTACIÓN

El Ministerio TIC, comprometido con la consecución de la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, establece a través de este Manual de Servicio al Ciudadano los lineamientos para guiar a los colaboradores de la Entidad en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

Las directrices que a continuación se presentan, se fundan en valores, principios y atributos de buen servicio, y están orientadas a fortalecer la relación del Ministerio con sus grupos de interés, a través de una constante y fluida comunicación, de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia, facilitando el acceso y la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, y la entrega efectiva de productos e información.

En el presente Manual contiene la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se puede acceder a los servicios, tramites, políticas, programas,

proyectos e iniciativas que ofrece el Ministerio TIC a sus grupos de interés, los protocolos y horarios de atención, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRS, entre otros aspectos relevantes para la prestación de un servicio al ciudadano y a los demás grupos de interés, de manera integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la no discriminación, que promueva una sociedad más equitativa.

Es así, que la adopción responsable de estas prácticas debe ser un compromiso colectivo de los colaboradores del Ministerio TIC, de tal forma que la orientación de su quehacer institucional sea la prestación de un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Entidad.

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

## 8. INTRODUCCIÓN

La atención a los grupos de interés se ha convertido en la base fundamental del éxito de las organizaciones, en especial de las entidades públicas, las cuales deben cumplir los fines sociales del Estado orientados a satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés, generando resultados con valor público, con enfoque diferencial y concibiendo 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 y denuncias, sino como una labor integral que requiere de la total articulación entre sus dependencias y una gestión eficiente de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas institucionales.

Es así, que en el año 2016 se inició la implementación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional (RSI) en el Ministerio TIC, a través del “(...) desarrollo de las actividades de la entidad pública, asumiendo la responsabilidad de los impactos negativos que genera, facilitando con ello la generación de bienestar social a través del empleo de buenas prácticas”, bajo el marco de la norma técnica ISO 26000:2010 que otorga parámetros básicos en responsabilidad social a través de siete materialidades implícitas en cuatro ámbitos que conforman el Modelo, dentro de ellos el ámbito de Servicio al Ciudadano que establece: (1) Prácticas justas de operación, y (2) Participación activa y desarrollo con la comunidad.

En este contexto, para el Ministerio TIC la atención a los grupos de interés se ha convertido en la base fundamental del éxito de su gestión, lo cual se desarrolla a través de la adopción de estrategias de Responsabilidad Social Institucional – RSI, y con la orientación al buen gobierno, donde el Estado en general debe inclinarse por el mejoramiento permanente de su gestión, sus espacios de participación y su interlocución con la sociedad con el propósito de tener mayor efectividad en los objetivos de promover la prosperidad y garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos.

## 9. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

### 9.1. COMPROMISO DEL MINISTERIO TIC CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Así mismo, con el propósito de fortalecer su relación con los grupos de interés y dando cumplimiento a lo establecido en el Código Institucional de Buen Gobierno, para la prestación de un servicio al ciudadano de excelencia, el MinTIC se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés; de acuerdo con lo establecido en el Modelo del Sistema Integrado de Gestión y el Modelo de Responsabilidad Social Institucional.
- Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.
- Dar trato digno, respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género a todos los ciudadanos de los diferentes tipos de población.
- Dar atención preferencial a los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes sobre los demás ciudadanos.
- Dar respuestas, información y/u orientación en lenguaje claro, sencillo y acorde con el solicitante.

### 9.2. ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de los colaboradores del Ministerio TIC, y se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes, a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

- **CONFIABLE:** Brindando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del Ministerio.
- **AMABLE:** Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.
- **DIGNO:** La información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- **EFFECTIVO:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan en las normas y principios.
- **EMPÁTICO:** Poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.
- **INCLUYENTE:** Brindando un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio TIC, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- **INNOVADOR:** Reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades que brindan las TIC y las experiencias de servicio de la entidad.
- **OPORTUNO:** Con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **RESPECTUOSO:** Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.






### 9.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO TIC EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Derechos	Deberes
- Recibir capacitación (para servidores) o socialización (para contratistas), cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.	- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de interés sin distinción
- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.	- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que accedan a los canales de atención del Ministerio dentro del horario de atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.	- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación del Ministerio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.	- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.	- Brindar a los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.	- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano del Ministerio dispuestos en el Modelo Integrado de Gestión (MIG).
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.	- Conocer los servicios que ofrece el Ministerio TIC, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención.

### 9.4. CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO TIC

El Ministerio TIC cuenta con los siguientes canales de canal de información, atención e interacción con los ciudadanos y demás grupos de interés


#### 9.4.1. PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIA

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita anticorrupción	01-800-0912667	
	Línea fija desde Bogotá	3443460	
	Sitio web	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a> Enlace para PQRSD <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a>	Permanente
	Facebook	Me gusta: <a href="https://www.facebook.com/ministeriotic.colombia">ministeriotic.colombia</a>	Permanente
	Twitter	@mintic_responde	
	Correo institucional	Minticresponde@mintic.gov.co	

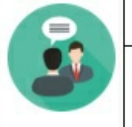

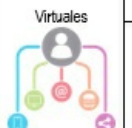
#### 9.4.2. PARA TRÁMITES Y SERVICIOS

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
	Punto de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Sitio web – Ventanilla Única de Trámites y Servicios MinTIC (VUTIC)	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a> Enlace a la ventanilla única - VUTIC: <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html</a>	Permanente



#### 9.4.3. POR CORRESPONDENCIA






Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
 Presenciales	Punto de atención al ciudadano y al operador	Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

## 9.5. ADMINISTRACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN




MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	PROTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN	
				RESPONSABLES	ACCIONES
 Presenciales	Punto de Atención al Ciudadano y al Operador	Edificio Murillo Toro, carrera 8ª entre calle 12 y 13 1er piso	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G. I. T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Disponer del escenario presencial donde los ciudadanos y servidores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Además de disponer personal idóneo y capacitado para prestar un servicio oportuno y de calidad
	Buzón de sugerencias	Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, que se encuentra en el Edificio Murillo Toro, carrera 8ª entre calle 12 y 13 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Proporcionar los elementos necesarios para que los ciudadanos realicen la sugerencia.
 Telefónicos	Línea gratuita Nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Disponer del personal idóneo y capacitado en la oferta institucional de la entidad para prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuosa vía telefónica.
	Línea gratuita Anticorrupción	01-800-0912667			
	Línea fija desde Bogotá	3443460			
 Virtuales	Síbo Web	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a> Módulo PQRSD <a href="https://www.mintic.gov.co/portail/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/">https://www.mintic.gov.co/portail/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/</a> <a href="mailto:sovtransparente@mintic.gov.co">sovtransparente@mintic.gov.co</a>	Permanente	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Revisar que la información allegada sea clara y permita el correcto direccionamiento a la dependencia encargada de dar respuesta. Atender a las solicitudes y requerimiento que puedan materializarse en un riesgo de corrupción para poder realizar el procedimiento definido por la entidad y la normatividad vigente
	Redes sociales	Fan Page: Ministerio TIC Colombia Twitter: @MinTIC Facebook: Ministerio TIC Colombia IG: @Ministerio_TIC YouTube: Ministerio TIC Colombia Flickr: Ministeriopicolombia Twitter: @MinTIC responde	Permanente	Oficina de Prensa	Utilizar los canales digitales del Ministerio TIC para divulgar, interactuar y brindar información a los grupos de interés acerca de las labores desarrolladas por la entidad.
	Correo Institucional	<a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>	Permanente	G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental	Disponer el personal idóneo y capacitado en la oferta institucional de la entidad para prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso.

## 9.6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DEL MINISTERIO TIC

Consideraciones	Lineamiento
<b>En la escucha</b> 	Mantener una actitud de escucha activa, de acuerdo con los siguientes lineamientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deje hablar primero al ciudadano.</li> <li>- Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mirelo a los ojos, asienta con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.</li> <li>- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.</li> <li>- Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).</li> <li>- Sea paciente, no interrumpa y tómeselo el tiempo necesario.</li> <li>- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear. Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.</li> <li>- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.</li> </ul>
<b>En la comunicación verbal</b> 	Tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación verbal en la atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Mirada:</b> La mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando éste le hable.</li> <li>- <b>Expresión facial:</b> La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el ciudadano.</li> <li>- <b>Postura corporal:</b> Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopte una postura de acercamiento inclinándose hacia adelante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja.</li> <li>- <b>Movimientos corporales:</b> Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia. Así mismo, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.</li> <li>- <b>Volumen de voz:</b> Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere</li> <li>- <b>Fluidez/perturbaciones del habla:</b> Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.</li> </ul>



<b>Sobre los horarios</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumpla estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a un punto de atención.</li> <li>- Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.</li> </ul>
<b>En la presentación personal</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir.</li> <li>- Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.</li> <li>- El uso del carné que lo acredita como servidor público o contratista del Ministerio es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.</li> </ul>
<b>En el contacto inicial</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.</li> <li>- Sonría y salude: Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?</li> <li>- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano.</li> <li>- Direcione e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite.</li> </ul>
<b>En el desarrollo del servicio</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir <u>mayor información</u> para tener esa claridad.</li> <li>- Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos.</li> <li>- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir.</li> <li>- Si debe direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la entidad, indique hacia donde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso.</li> </ul>
<b>En la despedida del ciudadano y demás grupos de interés</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregunte siempre: ¿Hay algo más en qué le pueda servir?</li> <li>- Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.</li> </ul>



<p><b>Para la atención de PQRSD</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar al Ministerio TIC, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</li> <li>- La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio TIC se desarrolla por los canales definidos en el numeral 2.4.1 de este Manual.</li> <li>- Para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio, tenga en cuenta los lineamientos y términos establecidos: en el Reglamento Interno de Derechos de Petición señalados establecidos en la Resolución 1657 de 2021, y/o las que le adicionen o modifiquen; y las actividades y responsables establecidos en el Procedimiento de PQRSD y Trámites con código AGI-TIC-PR-003, que puede consultar en: <a href="http://simig.mintic.gov.co/PaginaLogin.aspx">http://simig.mintic.gov.co/PaginaLogin.aspx</a></li> <li>- De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la primera parte de la Ley 1437 de 2011, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.</li> </ul>
<p><b>Preguntas Frecuentes</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para generar una adecuada orientación a los grupos de interés, el Ministerio TIC cuenta en su Sitio Web con una sección de preguntas frecuentes, con la información más relevante y/o consultada sobre los proyectos, programas, productos y servicios de la entidad.</li> <li>- Para una adecuada atención conozca la información publicada en la sección de preguntas frecuentes del Sitio Web del Ministerio TIC, y genere las alertas pertinentes al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, cuando vea oportuno su actualización o completitud.</li> </ul>
<p><b>Atención de personas alteradas o conflictivas</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones</li> <li>- Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual.</li> <li>- Omite tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio.</li> <li>- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona? y ¿Cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrelle solidaridad.</li> <li>- Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.</li> <li>- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.</li> <li>- Haga seguimiento a la solución.</li> </ul>

## 9.7. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO POR ROL ASIGNADO

Teniendo en cuenta que en los diferentes momentos del ciclo de la gestión pública del Ministerio TIC intervienen colaboradores con diferentes funciones y con responsabilidades específicas, a continuación, se presentan las pautas de comportamiento generales, para la atención de ciudadanos y demás grupos de interés de acuerdo con el rol asignado:

Rol	Protocolos
<p><b>Rol orientador y/o informador del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el capítulo 2 numeral 2.5 de este Manual.</li> <li>- Identifique el objeto de la solicitud ciudadana, indagando y escuchando atentamente para así poder entregar una orientación correcta y evitar un direccionamiento erróneo a un módulo de atención.</li> <li>- Brinde asesoría a la ciudadanía en la utilización del dispositivo de asignación de turnos.</li> <li>- Al establecer el requerimiento o necesidad de la persona y para concluir la orientación, direccíonela así: "por favor, diríjase a...".</li> <li>- Brinde información a los ciudadanos que se acerquen a PACO sobre los medios virtuales de servicio al ciudadano con los que cuenta la Entidad y en los cuales podrá encontrar información, realizar trámites y solicitudes al Ministerio.</li> </ul>
<p><b>Rol de asesor en módulo de atención</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conozca previamente el portafolio de servicios del Ministerio y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano.</li> <li>- Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el numeral 9.5 de este Manual.</li> <li>- Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.</li> <li>- Verifique que el ciudadano cuente con los documentos requeridos para realizar su trámite, esto se denomina filtro en fila, evita pérdidas de tiempo y contratiempos a la ciudadanía y a los asesores en módulos.</li> <li>- En caso de que una persona no cuente con alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta.</li> <li>- Aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas en el numeral 9.5 de este Manual.</li> <li>- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.</li> <li>- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.</li> <li>- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.</li> <li>- Aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas en el numeral 9.5 de este Manual.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La labor que realiza el equipo de seguridad y vigilancia del edificio garantiza la seguridad de las personas que lo visitan, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad.</li> <li>- Comprenda que, aunque culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de servicio, usted debe direccionar a las personas al Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO, o dónde un orientador de recepción.</li> </ul>

**Rol del equipo de seguridad y vigilancia del edificio del Ministerio**



- Si es una pregunta sencilla la que le hace el ciudadano, puede informar sin descuidar nunca la seguridad.
- Haga contacto visual con el ciudadano y sonría evitando mirarlo con desconfianza.
- Salude diciendo: "buenos días/tardes señor o señora, "bienvenido/a...".
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- Preguntar al ciudadano si trae consigo algún computador, Tablet o elemento similar, que se requiera para realizar el registro en la recepción.
- Mantenga contacto permanente tanto con la coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental como con el equipo de orientadores e informadores, ellos le darán a conocer las novedades y cambios que se presenten en la operación del día.

## 10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

El Ministerio TIC con el propósito de generar unificar y estandarizar la atención a los grupos de interés, ha establecido los siguientes protocolos de atención, los cuales se estructuran de acuerdo al rol asignado a los colaboradores, los canales de comunicación dispuestos por la Entidad y con enfoque diferencial.

### 10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN

#### 10.1. CANAL PRESENCIAL

##### 10.1.1. ATENCIÓN PRESENCIAL



**Ilustración 1. Ciclo de Servicio Atención Presencial**

#### Recomendaciones Generales:

- **Presentación personal:** Aplique las pautas para la presentación personal definidas en el numeral 9.5 de este Manual.
- **Presentación del puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; por lo cual se debe mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo; las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario. Recuerde no contar con elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo; no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo; mantener la papelería e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- **Lenguaje:** Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, y de esa forma brinda una información integral.
- **Cuidado de los documentos:** Archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.
- **Otras recomendaciones:** Usar los puntos ecológicos que se encuentra ubicados en los pasillos de cada uno de los pisos de manera correcta y de acuerdo con la clasificación de los residuos sólidos.

#### Ingreso a la Entidad:

- **Recomendaciones de la Atención por parte de los guardias de seguridad:**

Aplique el protocolo de la Atención del Rol del equipo de seguridad y vigilancia del edificio del Ministerio definido en el numeral 9.7 de este Manual.

- Saludar amablemente al ciudadano, pidiéndole respetuosamente le indique que servicio solicita.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.
- Tener en un lugar visible o de fácil acceso el listado de las extensiones.
- Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de las personas y los formatos para el registro de computadores, tabletas o elementos similares.
- Orientar al ciudadano a la dependencia a la que debe dirigirse para ser atendido.

#### Desarrollo del Servicio:

- **Contacto inicial:** Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el numeral 9.5 de este Manual y aplique el protocolo del Rol orientador y/o informador del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO definida en el numeral 9.7 de este Manual.
- **En momentos de espera:**
  - Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano.
  - Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
- **Durante la atención:** Aplique el protocolo del Rol de asesor en módulo de atención definida en el numeral 9.7 de este Manual.
- **El servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad:**
  - Explicarle al ciudadano el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina.
  - Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporciónale en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar y el teléfono.
  - Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en la misma Entidad, dirigir al ciudadano a la dependencia y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- **Solicitud que requiere mayor tiempo:**
  - Explicarle al ciudadano el motivo por el cual no puede atender su solicitud de manera inmediata.
  - Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
  - De ser necesario elevar una petición por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento.

#### Finalización del servicio:

- Proceder a realizar calificación del servicio
- Aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas en el numeral 9.5 de este Manual.

### 10. 1. 2. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



**Ilustración 2. Ciclo de Servicio Atención por Correspondencia**

#### Recomendaciones Generales:

- **Presentación personal:** Aplique las pautas para la presentación personal definidas en el numeral 9.5 de este Manual.
- **Presentación del puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; por lo cual se debe mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo; las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario. Recuerde no contar con elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos en el puesto de trabajo; no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo; mantener la

papelera e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).

- **Lenguaje:** Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, y de esa forma brinda una información integral.
- **Cuidado de los documentos:** Archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.
- **Otras recomendaciones:** Usar los puntos ecológicos que se encuentra ubicados en los pasillos de cada uno de los pisos de manera correcta y de acuerdo con la clasificación de los residuos sólidos.

#### Ingreso a la Entidad:

- **Recomendaciones de la Atención por parte de los guardias de seguridad:** Aplique el protocolo de la Atención del Rol del equipo de seguridad y vigilancia del edificio del Ministerio definido en el numeral 9.7 de este Manual.
- **Recomendaciones de la Atención por parte de la Recepción:**
  - Saludar amablemente al ciudadano, pidiéndole respetuosamente le indique que servicio solicita.
  - Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.
  - Tener en un lugar visible o de fácil acceso el listado de las extensiones.
  - Tener disponible el sistema para diligenciar el ingreso de las personas y los formatos para el registro de computadores, tabletas o elementos similares.
  - Orientar al ciudadano a la dependencia a la que debe dirigirse para ser atendido.

#### Desarrollo del Servicio:

- **Contacto inicial:** Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el numeral 9.5 de este Manual y aplique el protocolo del Rol orientador y/o informador del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO definida en el numeral 9.7 de este Manual.
- **En momentos de espera:**
  - Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano.
  - Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
- **Durante la atención:**
  - Aplique el protocolo del Rol de asesor en módulo de atención definida en el numeral 9.7 de este Manual.
  - Recibir los documentos que el ciudadano presenta.
  - Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos. Exceptuando los casos especiales que requieran privacidad de los documentos.
  - Asignar un número de radicado a cada documento a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad.
  - Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

#### Finalización del servicio:

- Proceder a realizar calificación del servicio prestado.
- Aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas en el numeral 9.5 de este Manual.

## 10.2. CANAL TELEFÓNICO

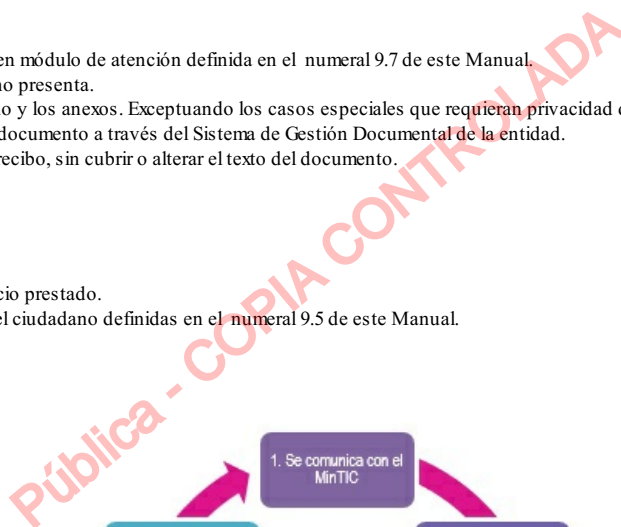


Ilustración 3. Ciclo de Servicio Atención Telefónica

### 10. 2. 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE PBX Y LÍNEA GRATUITA

#### Recomendaciones Generales:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o Punto de Servicio al Ciudadano, “buenos días, buenas



tardés, (mi nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

- Hablar con claridad, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente.
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

#### Centro de Contacto o Call Center

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad de atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como Internet, chat o correo electrónico.

**Contacto Inicial:** Aplicar el protocolo establecido en el Centro de Contacto.

#### Desarrollo del servicio:

- Aplicar el protocolo establecido en el Centro de Contacto
- **Al transferir una llamada tenga en cuenta:**
  - Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
  - Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
  - Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
  - Cuando transfiera a otra área, esperar a que esta lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
  - Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.

#### Finalización del servicio:

- Aplicar el protocolo establecido por el Centro de Contacto.
- Recuerde que es la última impresión que se lleva el usuario del Ministerio por lo tanto tenga en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Ministerio TIC, Invitar a que se vuelva a contar con el Ministerio TIC cuando lo necesite.

## 10. 2. 2. ATENCIÓN LÍNEA GRATUITA ANTICORRUPCIÓN 01-8000-912667

#### Recomendaciones Generales:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Línea Anticorrupción Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?.
- Hablar con claridad, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje, informando el propósito de la línea (Presentar denuncias a nombre propio u anónimo, frente al desarrollo de las actividades y obligaciones de la entidad y sus servidores) y que esta será grabada y almacenada con el fin de preservar la información presentada.
- Para el caso en el que el denunciante autorice realizar la denuncia a nombre propio se solicitará sus datos de identificación y/o contacto de acuerdo con el formato, de lo contrario se tomará la denuncia como anónima.
- En el transcurso de la llamada siempre se debe aclarar que el contenido de esta es confidencial garantizando el debido trámite y oportuna respuesta a la denuncia presentada.
- Recibida la denuncia se procederá a radicarla indicando al ciudadano el número de radicado con el cual puede hacer seguimiento de esta a través de la página de la entidad, vía telefónica o presencial. - Se comunicará al ciudadano el medio por el cual será enviada la respuesta. Para el caso de denuncia anónima se indicará la ruta de acceso a la página de la entidad en donde se publicará ([www.mintic.gov.co/notificaciones/respuestasaradicados](http://www.mintic.gov.co/notificaciones/respuestasaradicados)) o por el contrario se le enviará vía correo electrónico o físico de acuerdo con lo que solicite el ciudadano.
- Al despedirse: Recuerde que es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario y/o contratista y del Ministerio por lo tanto tenga en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Ministerio TIC, Invitar a que se vuelva a contar con el Ministerio TIC cuando lo necesite.
- Finalizada la llamada deberá recurrir a la Oficina de Tecnologías de la Información (O. T. I.) solicitando la grabación de la llamada recibida verificando el contenido de esta.
- La grabación y el soporte del radicado deberá ser entregado a la Secretaría General o quien esta designe garantizando la confidencialidad de la misma durante el proceso de entrega para que esta realice el trámite a que haya lugar.

## 10.3. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

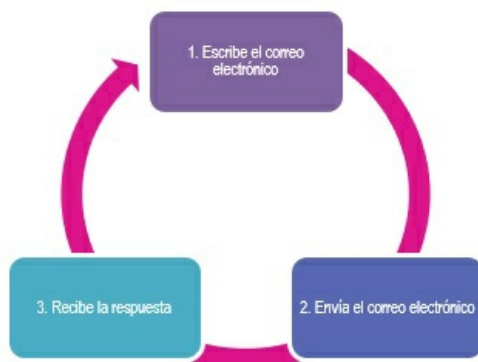
#### Recomendaciones Generales:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran

un tratamiento especial. - La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

- Contar con una opción en la que el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- Con respecto al Estilo revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo. El texto de los párrafos no debe estar estructurado todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión. Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.

### 10. 3. 1. ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO



**Ilustración 4. Ciclo de Servicio Atención por Correo Electrónico**

#### Recomendaciones Generales:

- El Ministerio TIC ha dispuesto el correo institucional [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co) para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.
- La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo Interno de Grupos de Interés y Gestión Documental.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en el reglamento interno de derechos de petición del Ministerio.
- Cada colaborador del Ministerio que tenga asignada una cuenta de correo electrónico es responsable del uso de su cuenta, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.
- 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.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

#### Acciones de anticipación:

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

#### Desarrollo del servicio:

- Al hacer envío de la respuesta a la petición, definir el asunto del mensaje con claridad.
- En el campo "Para", designar al destinatario principal, a quien se le enviara el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación, verificando si es necesario que todos a los que se relacionó necesitan conocer la respuesta, ya que en ocasiones se envía copia a personas que no se requieren y esto genera que se ocupe innecesariamente la capacidad del buzón del correo electrónico.
- Escribir siempre en tono impersonal.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- 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.

#### Finalización del servicio:

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezca todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y de ser necesario se pueda poner en contacto de ser necesario.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer envío del mismo, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

### 10. 3. 2. ATENCIÓN POR REDES SOCIALES



**Ilustración 5. Ciclo de Servicio Atención por Redes Sociales.**

**Recomendaciones Generales:**

- Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar los plazos mínimos y máximos para responder, dando tiempo suficiente para cumplir.

**Contacto inicial.**

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

**En el desarrollo del Servicio:**

- Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate 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. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

- **En la finalización del servicio:** Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e informe cuándo recibirá la respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

**10. 3. 3. ATENCIÓN POR PAGINA WEB – MODULO PQRS**



**Ilustración 6. Ciclo de Servicio Atención Módulo PQRS**

**Recomendaciones Generales:**

- El Ministerio TIC ha dispuesto el Módulo PQRS en la página web en el siguiente link <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRS/> para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía.

- La administración del Módulo PQRS está a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.

- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del Módulo PQRS sean emitidas en los plazos establecidos en la normatividad vigente.

- Todos los colaboradores del Ministerio tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS que reciban o que le sean asignadas, razón por la cual deben revisar diariamente las bandejas de entrada del sistema de información.

- El Ministerio dará cumplimiento a la normatividad legal vigente que dicte disposiciones para la protección de datos personales.

**Desarrollo del servicio:**

- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

**Finalización del servicio:**

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezca todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y de ser necesario se pueda poner en contacto.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer envío del mismo, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

## 10.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El Ministerio TIC trabaja para fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, procurando su satisfacción, garantizando sus derechos, y generando confianza en la Entidad, por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acceder a los servicios o trámites suministrados por la Entidad.

Los colaboradores del Ministerio deben aplicar el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones y por ningún motivo deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.

### 10.4.1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL



La atención Preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja, para lo cual se cuenta con un administrador de turnos digitales para tal fin.

Los niños, niñas y adolescentes, tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos. En caso de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada.

### 10.4.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado, como se plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

Tipo de situación de discapacidad	Lineamientos a seguir
<p data-bbox="365 821 508 842"><b>Pautas generales</b></p> 	<ul data-bbox="570 821 1299 1050" style="list-style-type: none"><li>- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.</li><li>- Identifíquese y pregunte el trámite a realizar.</li><li>- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.</li><li>- Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.</li><li>- Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista.</li><li>- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.</li></ul>
<p data-bbox="365 1056 508 1077"><b>Discapacidad visual</b></p> 	<ul data-bbox="570 1056 1299 1631" style="list-style-type: none"><li>- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.</li><li>- Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.</li><li>- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.</li><li>- Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.</li><li>- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.</li><li>- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio.</li><li>- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.</li><li>- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.</li><li>- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.</li><li>- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.</li><li>- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.</li><li>- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.</li><li>- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.</li></ul>



<p><b>Discapacidad física o motora</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.</li> <li>- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.</li> <li>- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.</li> <li>- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.</li> <li>- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.</li> <li>- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de <u>la misma</u>.</li> <li>- Ayude si debe de transportar objetos.</li> <li>- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.</li> <li>- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de ella.</li> <li>- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio del Ministerio.</li> <li>- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.</li> </ul>
<p><b>Discapacidad cognitiva</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas con este tipo de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud ante el Ministerio, escuche con paciencia y amabilidad.</li> <li>- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.</li> <li>- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.</li> <li>- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.</li> <li>- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.</li> </ul>
<p><b>Discapacidad auditiva</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenga en cuenta que la barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites, principalmente es el canal comunicativo, por ello el Ministerio TIC en convenio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL desarrolla el proyecto denominado Centro de Relevo que otorga telefonía accesible para personas sordas permitiendo a esta población, acceder a la información y a las comunicaciones, haciendo uso de nuevas tecnologías de manera autónoma y con derechos e interactuar con la población en general a través del relevo de llamadas.</li> <li>- Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.</li> <li>- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.</li> <li>b. Hable despacio y mirando a la persona.</li> <li>c. No hable con chicles o alimentos en la boca.</li> <li>d. No voltee la cara.</li> <li>e. No se cubra la boca mientras da la información.</li> <li>f. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.</li> <li>g. Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.</li> <li>h. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona</li> <li>i. Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.</li> <li>j. No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.</li> <li>k. Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.</li> </ol> </li> <li>- Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.</li> <li>b. Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo. <a href="http://www.centroderelevo.gov.co">http://www.centroderelevo.gov.co</a></li> <li>c. Si la persona sorda va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.</li> <li>d. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó</li> </ol> </li> <li>- Si el canal comunicativo es el español escrito:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Escriba frases cortas y concretas.</li> <li>b. Escriba en lenguaje claro y sencillo.</li> </ol> </li> </ul>
<p><b>Discapacidad Psicosocial</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.</li> <li>- Las personas con este tipo de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud ante el Ministerio, escuche con paciencia y amabilidad.</li> <li>- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.</li> <li>- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.</li> <li>- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.</li> <li>- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.</li> </ul>

### 10. 4. 3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un adecuado servicio al ciudadano:

- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

### 10. 4. 4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use de diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su interlocutor.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

### 10. 4. 5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención.
- Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador del Ministerio que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

### 10.5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE VISITAS.

Este protocolo está dirigido a todos los colaboradores del Ministerio TIC que tienen contacto directo con los ciudadanos(as) que hacen parte del grupo de docentes, universidades o Entidades externas al Ministerio que desean dirigirse presencialmente a la Entidad, independiente del cargo que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso desde su ingreso, durante el servicio y hasta su despedida.

Para solicitar reuniones o visitas al Ministerio, las personas naturales o jurídicas del sector privado o público, deberán diligenciar el formato AGI-TIC-FM-013 Solicitud de Reuniones, Eventos o Visitas Al MinTIC y al finalizar la visita se realizará una evaluación de satisfacción en el formato AGI-TIC-FM-014 Evaluación Visita visitantes.

### 10.6. PAUTAS PARA ABRINDAR UN BUEN SERVICIO A LAS VÍCTIMAS EN UN ESCENARIO DE CONSTRUCCIÓN DE PAZ

De acuerdo con la Sentencia C-052/12, la definición de víctima para la atención, asistencia y reparación corresponde a aquellas personas que han sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del Derecho Internacional Humanitario. Cuando corresponda, y en conformidad con el derecho interno, el término “víctima” también comprenderá a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentan las pautas generales para brindar una adecuada atención en el Ministerio TIC a este grupo poblacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC (2017):

- Escuche atentamente al ciudadano sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona, no aplica, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella 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 que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.

- Por supuesto evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la víctima, e interfiere en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”, mejor recuérdela que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

## **10.7. PAUTAS PARA BRINDAR UN SERVICIO RESPETUOSO E INCLUYENTE**

Los colaboradores del Ministerio TIC deben observar un trato digno a la ciudadanía, por eso es esencial que a las personas atendidas le sean garantizados sus derechos (Ver anexo.I Carta de Trato Digno a la Ciudadanía), para tal fin tenga en cuenta las siguientes pautas fundadas en los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC (2017):

- Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).
- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

## **10.8. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS**

En Colombia contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario, un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

Pública - COPIA CONTROLADA



## FAMILIAS LINGÜÍSTICAS

### ARAWAK

1. Wayuu
2. Achagua
3. Piapoco
4. Curripaco
5. Baniwa
6. Kawayari
7. Yukuna
8. Tariano
9. Baniba

### BORA

1. Muinane
2. Bora
3. Miraña

### CARIBE

1. Yuko
2. Karijona

### CHIBCHA

1. Kogui
2. Ika
3. Damana (Wiwa)
4. Uwa-Tunebo
5. Chimila
6. Bari
7. Cuna

### CHOCÓ

1. Embera
2. Waunan

### GUAHIBO

1. Sikuaní
2. Hitnu
3. Kuiba
4. Guayabero

### MAKU

1. Puinave
2. Yuhup
3. Cagua
4. Nukak

### SALIBA

1. Saliba
2. Piaroa

### WITOTO

1. Uitoto
2. Okaina
3. Nonuya

### QUECHUA

1. Inga

### CRIOLOS

1. San Andrés
2. Palenque

### TUPI

1. Cocama

### TUKANO

1. Coreguaje
2. Siona
3. Kubeo
4. Pisamira
5. Piratapuyo
6. Wanano
7. Dsano
8. Carapana
9. Tucano
10. Tatuyo
11. Taiwano
12. Barasana
13. Bará
14. Macuna
15. Tuyuka
16. Yuruti
17. Siriano
18. Tanimuka

### BARBARCOA

1. Guambiano
2. Awa-Kwaiker

### ASILADAS

1. Andoke
2. Tinigua
3. Tikuna
4. Yagua
5. Cofán
6. Kamsá
7. Paez-nasa
8. Yaruro

Para el Ministerio TIC es muy importante reconocer las necesidades diferenciales que se deben tener en cuenta, en la prestación de servicios de atención e información que se brinde a las personas miembro de los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes, por lo cual los colabores de la Entidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

#### a. Lineamientos para la atención de ciudadanos que se dirijan al Ministerio TIC en lenguas nativas

- 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 Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, 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 del Grupo Interno de Trabajo Grupos de Interés y Gestión Documental, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura 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.

#### b. Lineamientos para la divulgación de información en lenguas nativas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8º la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados como el caso del Ministerio TIC, a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales del país, deben divulgar información pública en diversas lenguas, para lo cual debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:



- Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
- Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los siguientes criterios: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.
- Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.
- Si es viable la realización de la traducción y/o interpretación, gestione a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, 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.

## 11. VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES DEL MINISTERIO TIC - VUTIC

### 11. VENTANILLA ÚNICA DE TRAMITÉS DEL MINISTERIO TIC - VUTIC

En la Ley 1341 de 2009 Título III Capítulo I Artículo 17 se encuentran consagrados los objetivos del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Ley 1978 de 2019 modifica los numerales 1 y 4 y adiciona el numeral 5, los cuales se relacionan a continuación:

1. *Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la Ley, con el fin de promover la inversión y el cierre de la brecha digital, contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos.*
2. *Promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación.*
3. *Impulsar el desarrollo y fortalecimiento del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promover la investigación e innovación buscando su competitividad y avance tecnológico conforme al entorno nacional e internacional.*
4. *Definir la política pública y adelantar la inspección, vigilancia y el control del sector de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y el servicio de radiodifusión sonora, con excepción de aquellas funciones de inspección, vigilancia y control, expresamente asignadas en la presente Ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro.*
5. *Ejercer la asignación, gestión, planeación y administración del espectro radioeléctrico.*

De igual manera y teniendo en cuenta la Ley 1978 de 2019, por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones – TIC, el Ministerio TIC asume las funciones de la extinta Autoridad Nacional de Televisión en temas regulatorios, concesionales, vigilancia, seguimiento y control, fomento a la industria, y técnicos.

A partir de los objetivos, el Ministerio TIC ha redefinido su portafolio de servicios en alineación con el actual plan estratégico para dar respuesta a los grandes compromisos; es decir que, a partir de cada objetivo establecido, se identificaron los servicios, y a partir de cada uno de ellos, se identificaron programas, proyectos e iniciativas existentes que actualmente responden a dichos servicios.<sup>[1]</sup>

El Ministerio TIC, establece que los cuatro servicios que presta son los siguientes:

- Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país.
- Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC.
- Gestión del espectro, servicios postales y relacionados

Asociado a cada servicio, programa, proyecto o iniciativa el Ministerio ha diseñado los trámites que deben surtir los ciudadanos ante la entidad para acceder a los mismos, y para facilitar la prestación de estos, creó la herramienta virtual Ventanilla Única de Trámites y Servicios TIC- VUTIC, a través de la cual el ciudadano puede gestionar los trámites y servicios que requiera, a través del Sitio Web del Ministerio [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) a través de la sección “Atención al Público”.

[1] Manual de Calidad. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales.

En la VUTIC los trámites y servicios se encuentran organizados en los siguientes ocho (8) grupos temáticos:



#### 11.1. REGISTROS

- Registro de TIC de Industria de Comunicaciones.
- Registro de TIC de Radiodifusión Sonora.
- Registro Postal.
- Registro de Proveedor de Capacidad Satelital.

#### 11.2. ESPECTRO RADIOELECTRICO

- Permisos para el uso del Espectro Radioeléctrico a través de mecanismos de Selección Objetiva.

- Permiso para el uso del Espectro Radioeléctrico para la atención y prevención de situaciones de emergencia.
- Radios portátiles de baja potencia y corto alcance de operación Itinerante.
- Permiso temporal para uso del Espectro Radioeléctrico.

### 11.3. RADIODIFUSIÓN SONORA

- Registro de TIC de Radiodifusión Sonora.
- Transmóviles de Radiodifusión Sonora.
- Servicio de Radiodifusión Sonora de Interés Público.
- Servicio de Radiodifusión Sonora Comunitaria.
- Servicio de Radiodifusión Sonora Comercial.
- Constitución de Cadenas Radiales.
- Simulador de Contraprestaciones de Radiodifusión Sonora.

### 11.4. SERVICIOS POSTALES

- Registro Postal.
- Servicios Postales de Pago.

### 11.5. RADIOAFICIONADOS Y BANDA CIUDADANA

- Licencia de segunda categoría o novicio para el Servicio de Radioaficionado.
- Licencia de Radioaficionado de primera categoría o de experto.
- Licencia de categoría avanzada para el Servicio de Radioaficionado.
- Permiso de Operación de Radioaficionados Extranjeros de paso por el país.
- Registro de Asociaciones de Radioaficionados.
- Asignación temporal de indicativos de llamada para Asociaciones de Radioaficionados.
- Instalación y Operación de Estaciones repetidoras para Asociaciones de Radioaficionados.
- Licencia para operación de Sistemas de Radiocomunicación de Banda Ciudadana.
- Registro de Asociaciones de Banda Ciudadana.
- Duplicado de Licencia de Radioaficionado de Cualquier Categoría.
- Requisitos para la Renovación de Licencia todas las Categorías.
- Requisitos para el reingreso de Radioaficionados.
- Permiso Internacional de Radioaficionado.
- Actualización de datos y registro de equipos.

### 11.6. VERIFICACIÓN IMEI/ AUTORIZACIÓN VENTA DE TERMINALES MÓVILES

- Módulo de Consulta y Verificación de IMEI.
- Venta de Equipos de Comunicaciones – Autorización de Venta de Equipos Terminales Móviles (VETM).

### 11.7. SERVICIOS EN RÉGIMEN DE TRANSICIÓN

- Título habilitante convergente.
- Servicio Portador.
- Servicio de Valor Agregado.

### 11.8. ASUNTOS FINANCIEROS

- Sistema Electrónico de Recaudo – SER.
- Suscripción de facilidades de pagos.
- Devolución de saldos a favor.
- Simulador de Contraprestaciones de Radiodifusión Sonora.

## 12. ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

### 12. ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

El Modelo y la Política de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se adoptó mediante Resolución No. 02034 del 18 de octubre de 2016, donde se definió como la estrategia de excelencia gerencial que parte de la definición de compromisos y acciones explícitas para gestionar su impacto económico, social, ambiental, del servicio al ciudadano y de relacionamiento con cada grupo de interés, con el fin de alcanzar beneficios de manera socialmente responsable. Es

de vital importancia que se requiere armonizar y articular El Manual del Servicio al Ciudadano, así:

- Con los Principios del Pacto Global en lo pertinente a la contribución en los “Derechos Humanos”.
- Con los Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS en lo pertinente a la contribución a “ODS No. 10 Reducir la desigualdad en y entre los países; El ODS No.16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.
- Con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional en su ámbito servicio al ciudadano/categoría canales de atención/subcategoría canales de atención. Categoría cultura del servicio/ subcategoría cultura del servicio. Categoría estrategia del servicio/ subcategoría calidad del servicio. Categoría gobierno en línea TIC para servicios.
- Con las materialidades de la norma ISO 26000:2010 en su materia fundamental relaciones con derechos humanos/Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos; prácticas justas de operación/Asunto 1 Anticorrupción / Participación y desarrollo con la comunidad. / Asunto 2. Educación y Cultura.
- Con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión/ Articulación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Con los Estándares serie 412 del GRI “Evaluación de los Derechos Humanos”.

## 12.1. ALINEACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los Principios 1, 2 y 10 de Pacto Global que lo integran en sus estrategias y operaciones. El Ministerio TIC se adhiere al Pacto Global para asumir voluntariamente el compromiso de ir implementando los diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia. En el marco del modelo de Responsabilidad Social Institucional, en su articulación y contribución en lo pertinente a las relaciones con Derechos Humanos, estará dada por:

Principios Pacto Global	Alineación con el Manual de Servicio al Ciudadano
<b>Derechos Humanos</b>	
<b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.	<b>Servicio al Ciudadano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Servicio al Ciudadano</li> <li>- Consideraciones especiales Buen Servicio al Ciudadano</li> <li>- Atención a personas inconformes</li> <li>- Atributos Buen Servicio</li> <li>- Deberes y Derechos del Ciudadano</li> </ul> <b>Protocolos de Atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención presencial</li> <li>- Protocolo de atención telefónica</li> <li>- Protocolo de atención virtual</li> <li>- Protocolo de atención preferencial</li> </ul> Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
<b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	<b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios del MinTIC - VUTIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>
<b>Anticorrupción</b>	
<b>Principio 10:</b> Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas incluyendo extorsión y soborno.	<b>Servicio al Ciudadano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Servicio al Ciudadano</li> <li>- Consideraciones especiales Buen Servicio al Ciudadano</li> <li>- Atributos Buen Servicio</li> <li>- Deberes y Derechos del Ciudadano</li> </ul> <b>Protocolos de Atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención presencial</li> <li>- Protocolo de atención telefónica</li> <li>- Protocolo de atención virtual</li> <li>- Protocolo de atención preferencial</li> </ul> Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
	<b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios del MinTIC - VUTIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>

## 12.2. ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.

A través de estos objetivos, los países han expresado firmemente que esta agenda es universal y profundamente transformadora. Con esta agenda se dejan atrás viejos paradigmas donde unos países donan mientras otros reciben ayuda condicionada. Esta agenda busca también expresar el principio de responsabilidades comunes pero diferenciadas y construir una verdadera alianza para el desarrollo donde todos los países participan.

En el marco del modelo de Responsabilidad Social Institucional, en su articulación y contribución en lo pertinente a las relaciones con Derechos Humanos, estará dada por:

Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS	Alineación con el Manual de Servicio al Ciudadano
<b>Reducción de las Desigualdades</b>	
<p><b>Objetivo 10:</b> Reducir la desigualdad en y entre los países;</p> <p>Metas:</p> <p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p> <p>10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto</p>	<p><b>Protocolos de Atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención presencial</li> <li>- Protocolo de atención telefónica</li> <li>- Protocolo de atención virtual</li> <li>- Protocolo de atención preferencial</li> <li>- Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</li> </ul> <p><b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>
<b>Paz, Justicia e Instituciones Solidas</b>	
<p><b>Objetivo 16:</b> Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</p> <p>Metas:</p> <p>16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas</p> <p>16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales</p>	<p><b>Protocolos de Atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención presencial</li> <li>- Protocolo de atención telefónica</li> <li>- Protocolo de atención virtual</li> <li>- Protocolo de atención preferencial</li> <li>- Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</li> </ul> <p><b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>

### 12. 2. 1. EXPLICACIÓN DEL ODS NO. 10.

Las desigualdades basadas en los ingresos, el género, la edad, la discapacidad, la orientación sexual, la raza, la clase, el origen étnico, la religión y la oportunidad siguen persistiendo en todo el mundo, dentro de los países y entre ellos. Las desigualdades amenazan el desarrollo social y económico a largo plazo, afectan a la reducción de la pobreza y destruyen el sentimiento de plenitud y valía de las personas.

Esto, a su vez, puede alimentar la delincuencia, las enfermedades y la degradación del medio ambiente. Y lo que es más importante, no podemos lograr el desarrollo sostenible y hacer del planeta un mundo mejor para todos si hay personas a las que se priva de oportunidad es, de servicios y de la posibilidad de una vida mejor.

### 12. 2. 2. EXPLICACIÓN DEL ODS NO. 16.

Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible son necesarias sociedades pacíficas, justas e inclusivas. Las personas de todo el mundo no deben tener temor a ninguna forma de violencia y tienen que sentirse seguras a lo largo de su vida, independientemente de su origen étnico, religión u orientación sexual. A fin de avanzar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, necesitamos instituciones públicas eficaces e inclusivas que puedan proporcionar educación y asistencia sanitaria de calidad, aplicar políticas económicas justas y brindar una protección inclusiva del medio ambiente.

## 12.3. ALINEACIÓN CON EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

### 12. 3. 1. EN SU ÁMBITO SOCIAL.

Comprende los aspectos relacionados con los servidores públicos y contratistas del MinTIC, con la mejora de la calidad de vida para los funcionarios y contratistas, compromiso con los DDHH y su contribución con la gestión local; creando oportunidades para los colectivos con especiales dificultades.

Para medir su índice, el Modelo de Responsabilidad Social Institucional establece el siguiente despliegue por categorías y subcategorías:

Ámbito	Categoría	Subcategoría
Social	DDHH	DDHH
		Mecanismos de reclamación

### 12. 3. 2. EN SU ÁMBITO SERVICIO AL CIUDADANO

Comprende los aspectos para el cumplimiento de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, el cual define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración, así mismo establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites, requerimientos y servicios.

Para medir su índice, el Modelo de Responsabilidad Social Institucional establece el siguiente despliegue por categorías y subcategorías:



Ámbito	Categoría	Subcategoría
Servicio al Ciudadano	Canales de Atención	Canales de atención
		Correspondencia
		Presencial
		Telefónica
		Virtual
	Cultura del Servicio	Cultura de servicio
		Capacitación, socialización y sensibilización
		Índice de satisfacción interno
	Estrategia de Servicio	Estrategia de servicio
		Calidad del servicio
		Competencias
		Derechos y deberes del ciudadano
		Estructura organizacional
		Procesos
		Monitoreo, seguimiento y control
		Gobierno en Línea – TIC para servicios
	Gobierno en Línea – TIC para servicios	Servicios centrados en el usuario
		Sistema integrado de PQRD
		Trámites y servicios en línea

## 12.4. ALINEACIÓN CON MATERIALIDADES DE LA NORMA ISO 26000:2010 EN SU MATERIA FUNDAMENTAL DERECHOS HUMANOS.

Los derechos humanos son los derechos básicos a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría abarca derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría abarca derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho a trabajar, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Declaración Universal) fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 y es el instrumento de derechos humanos más ampliamente reconocido. Proporciona la base para la legislación relacionada con los derechos humanos, y algunos de sus elementos representan el derecho consuetudinario internacional obligado para todos los estados, individuos y organizaciones. La Declaración Universal hace un llamamiento para que “todos los órganos de la sociedad” contribuyan a garantizar los derechos humanos.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales son tratados adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966, para su ratificación por los estados, y entraron en vigor en 1976. La Carta Internacional de Derechos Humanos se remite a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, al Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, y a los protocolos facultativos de estos dos pactos, uno de los cuales persigue abolir la pena de muerte.

En el marco de la norma ISO 26000:2010, su articulación con el modelo de RSI y alineado con el Modelo de Gestión de Derechos Humanos el Ministerio TIC tiene la labor y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos, incluso en su esfera de influencia. El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente reconocidos como esenciales para el respeto de la ley, y para los conceptos de justicia e imparcialidad social y como el fundamento básico de la mayoría de las instituciones de la sociedad como el sistema judicial.

La articulación con esta materialidad de Derechos Humanos y el Ámbito del Servicio al Ciudadano, se hará mediante:

**Materia fundamental relaciones con derechos humanos/Asunto 2 sobre derechos humanos:** Situaciones de riesgo para los derechos humanos: Existen ciertas circunstancias y ambientes en los que es más probable que las organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los derechos humanos y el riesgo de abuso de los derechos humanos pueda ser exagerado. Esas circunstancias incluyen: “cultura de anticorrupción”.

**Materia fundamental relaciones con prácticas justas de operación/Asunto 1 anti-corrupción:** La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno) o a funcionarios públicos o por parte de los mismos, soborno en el sector privado, conflicto de intereses, fraude, lavado de dinero y tráfico de influencias.

Para evitar la corrupción y el soborno, el Ministerio TIC debe:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión;
- Asegurar que los líderes sean un ejemplo de anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción;
- Apoyar a sus trabajadores y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- Capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información sin miedo a represalias;
- Informar a las autoridades legales pertinentes sobre violaciones de la ley; y
- Trabajar en la lucha contra la corrupción, influyendo sobre otros con los que la organización realiza operaciones para que se adopten prácticas anticorrupción similares.

**Materia fundamental participación y desarrollo con la comunidad/Asunto 2. Educación y Cultura:** La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico y hacen parte de la identidad de la comunidad. La preservación y promoción de la cultura y la promoción de la educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo

Para medir su índice, el Modelo de Responsabilidad Social Institucional establece el siguiente despliegue por la materia fundamental de la norma ISO 26000:2010:

Ámbito	Materia Fundamental/ ISO 26000	Alineación con el Manual de Servicio al Ciudadano
Social	Derechos Humanos/Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos	<b>Servicio al Ciudadano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Servicio al Ciudadano</li> <li>- Consideraciones especiales Buen Servicio al Ciudadano</li> <li>- Atención a personas inconformes</li> <li>- Atributos Buen Servicio</li> <li>- Deberes y Derechos del Ciudadano</li> </ul> <b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>
Económico	Prácticas justas de operación/Asunto 1 anticorrupción.	<b>Protocolos de Atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención presencial</li> <li>- Protocolo de atención telefónica</li> <li>- Protocolo de atención virtual</li> <li>- Protocolo de atención preferencial</li> <li>- Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</li> </ul>
Servicio al Ciudadano	Participación y desarrollo con la comunidad/Asunto 2. Educación y Cultura	<b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>

## 12.5. ALINEACIÓN CON LOS REQUERIMIENTOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN/ ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON EL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.

El modelo de Responsabilidad Social Institucional estableció el ámbito de Servicio al Ciudadano donde comprende los aspectos para el cumplimiento de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, el cual define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración, así mismo establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites, requerimientos y servicios.

Su articulación y alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; estará dado de la siguiente manera:

Modelo Responsabilidad Social Institucional	Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG	Alineación con el Manual de Servicio al Ciudadano
Ámbito de Servicio al Ciudadano	3ª Dimensión: Gestión con Valores para Resultados  3.2.2 Relación Estado Ciudadano  3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano  3.2.2.2 Política de Racionalización de trámites  3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	<b>Servicio al Ciudadano</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Servicio al Ciudadano</li> <li>- Consideraciones especiales Buen Servicio al Ciudadano</li> <li>- Atención a personas inconformes</li> <li>- Atributos Buen Servicio</li> <li>- Deberes y Derechos del Ciudadano</li> </ul> <b>Protocolos de Atención</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención presencial</li> <li>- Protocolo de atención telefónica</li> <li>- Protocolo de atención virtual</li> <li>- Protocolo de atención preferencial</li> <li>- Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</li> </ul> <b>Ventanilla Única de Trámites y Servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites</li> <li>- Servicios</li> </ul>

## 12.6. ALINEACIÓN CON LOS ESTÁNDARES SERIE 412 DEL GRI “EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS” // INFORME DE SOSTENIBILIDAD Y EL REPORTE DE LOS ESTÁNDARES GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

La elaboración de informes de sostenibilidad, promovida por los Estándares GRI, es una práctica que consiste en la elaboración de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales, sociales y de servicio al ciudadano gestionado desde el Modelo de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio TIC y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible.

A través de este proceso, el Ministerio TIC identifica sus impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad y los hacen públicos de conformidad con un Estándar aceptado a nivel mundial.

Los Estándares GRI crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el cual los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y comprendidos. Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad y calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas para las organizaciones.

La elaboración de informes de sostenibilidad basados en los Estándares GRI proporciona una representación equilibrada y razonable de las contribuciones positivas y negativas del Ministerio TIC al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.

Para el primer caso del Manual del Servicio al Ciudadano se debe cumplir con lo establecido en el “Estándar GRI 412: “Evaluación de los Derechos Humanos “versión 2016” establece los estándares específicos para reportar información sobre los impactos materiales relacionados con temas ambientales de una organización. Este Estándar aborda el tema de la evaluación de los derechos humanos. El Estándar internacional que fija las expectativas de conducta responsable para las organizaciones con respecto a los Derechos Humanos es “Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos” de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), adoptado por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU de 2011.

Las organizaciones pueden generar un impacto directo en los derechos humanos a través de sus propias acciones y operaciones. También pueden generar un impacto indirecto en los derechos humanos a través de sus interacciones con otros, incluidos los gobiernos, las comunidades locales y los proveedores, y a través de sus inversiones.

- Estándar 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos

Indicador: El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de Derechos Humanos o evaluaciones del impacto en los Derechos Humanos por país.

**- Estándar 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos**

Indicador: El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos y aspectos de los Derechos Humanos relevantes para las operaciones.

Indicador: El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

Para el segundo caso del Manual del Servicio al Ciudadano se debe cumplir con lo establecido en el “**Estándar GRI 205: Anticorrupción versión 2016**” establece los requerimientos de notificación relativos al tema “anticorrupción”. Este Estándar es utilizado en el Ministerio TIC para informar de sus impactos en relación con este tema. **(ver Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017).**

**NOTA:** Los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad se han desarrollado y redactado en inglés. Aunque se han hecho todos los esfuerzos posibles por garantizar que la traducción fuera precisa, el texto en lengua inglesa es el que debe prevalecer en caso de dudas o discrepancias con respecto a la traducción. La versión más reciente de los Estándares GRI en lengua inglesa y todas las actualizaciones de la versión en inglés están publicadas en el sitio web de GRI (www.globalreporting.org).

**ANEXO 1. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

**• ANEXO 1. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

**13. BIBLIOGRAFÍA**

El presente documento para consulta de los grupos de interés se publica en versión con lenguaje claro de ayudas gráficas en la página web del Ministerio TIC, sin embargo el contenido es consistente en su totalidad con el publicado en la herramienta SIMIG de la Entidad con código de identificación AGI-TIC-MA-001 Manual de Servicio al Ciudadano.

**Clasificación de la Información: Pública**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	24/Feb/2014	Creación del documento
2	27/Oct/2014	Se modifica el documento, teniendo en cuenta que ya el Grupo PACO no existe según resolución 787 de 2014 y que ahora el Grupo de trabajo encargado de la atención a los grupos de interés es el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés y el Grupo de Gestión de la Información, se incluyen además los conceptos de PQRSD como parte integral del presenta manual y además las responsabilidades en la gestión de las PQRSD y las faltas disciplinarias que puede ocasionar el incumplimiento de los términos. Por último, se incluye la elaboración de los informes de PQRSD vencidas por parte del Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.
3	13/Nov/2015	Se actualizan los nombres de los directivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se actualiza la normatividad con respecto a la ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de la petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”. Se actualiza los trámites del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, suprimiendo el de programas informativos (Radio noticieros). Se actualiza los canales de comunicación con la nueva línea anticorrupción y el correo institucional.
4	29/Dic/2017	Se eliminan los nombres de los directivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se alinea el Manual de Servicio al Ciudadano al modelo de Responsabilidad Social Institucional. Actualización de la Política Servicio al Ciudadano. Se actualizan los valores y directrices éticos, y se incluye los principios éticos. Se actualiza la normatividad y el glosario de términos.
5	14/Jun/2018	Actualización del manual, inclusión de los protocolos con enfoque diferencial y alineación con la responsabilidad social institucional.
6	27/Dic/2019	Actualización del Manual, inclusión Administración de los canales de atención, Protocolos de Atención de la Línea Anticorrupción 01-800-0912667 y Ley 1978 de 2019 Modernización del Sector TIC
7	30/Abr/2021	Actualización de los protocolos de atención con los ciclos de servicio por Canal de Atención, actualización de la normatividad y ajustes de los principios del Pacto Global integrados al Modelo de Responsabilidad Social Institucional e inclusión del protocolo de atención Psicosocial.
8	27/Ago/2021	Inclusión concepto discapacidad y discapacidad Múltiple Se actualiza la normatividad con respecto a: . Ley 1341 de 2009, “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones” y Ley 1979 de 2019. “Por medio de la cual se reconoce, rinde homenaje y se otorgan beneficios a los veteranos de la fuerza pública y se dictan otras disposiciones” y . Resolución 1657 de 2021, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017”.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	<b>Nombre:</b> Angelica Maria Cortes Calderon <b>Cargo:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO	<b>Nombre:</b> Diego Luis Ojeda León Jefe de Oficina Asesora de Planeacion y

**Nombre:** Betsy Francia Amaya Blanchar  
**Cargo:** PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
**Fecha:** 27/Ago/2021

**Fecha:** 27/Sep/2021  
**Nombre:** Ismael Andres Ramirez Guerra  
**Cargo:** PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
**Fecha:** 29/Sep/2021

**Nombre:** Giovani Arias  
**Cargo:** Subdirector Administrativo  
**Fecha:** 29/Sep/2021

**Nombre:** Carolina Castañeda de Avila  
**Cargo:** Coordinador  
**Fecha:** 06/Oct/2021

**Cargo:** Estudios Sectoriales

**Fecha:** 12/Oct/2021



**Clasificación de la Información:** Pública

AGI-TIC-MA-001

8

Pública - COPIA CONTROLADA