

	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.	CÓDIGO	AGI-TIC-MA-001	
	MANUAL DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS.	VERSIÓN	10	
		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
6.1. Presentación
6.2. Introducción
7. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS
7.1. Compromisos del MinTIC con el servicio a las ciudadanías
7.2. Atributos del buen servicio
7.3. Derechos y deberes de los colaboradores del MinTIC en la prestación del servicio a las ciudadanías
7.4. Derechos y deberes de las ciudadanías frente a la prestación de los servicios por parte del MinTIC
7.5. Canales de atención
7.5.1. Presenciales
7.5.2. Telefónicos
7.5.3. Virtuales
7.5.3.1. Cómo interponer una solicitud a la Entidad a través de la página web
7.6. Atención a las PORSD
7.6.1. Términos para contestar las PORSD
7.6.2. Trámite interno de las PORSD
7.6.2.1. Responsabilidades
7.6.2.2. Organización interna para la respuesta a las PORSD
8. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS DEL MINTIC
8.1. Elementos clave en la comunicación e interacción con las ciudadanías
9. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS POR ROL ASIGNADO
10. CICLOS DE SERVICIO
10.1. Canal presencial
10.1.1. Atención presencial
10.1.2. Atención por correspondencia
10.2. Canal telefónico
10.2.1. Atención telefónica del Centro de Contacto 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 página Web – Módulo PORSD
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL
11.1. Atención a personas con discapacidad
11.1.1. Discapacidad visual
11.1.2. Discapacidad física
11.1.3. Discapacidad auditiva
11.1.4. Discapacidad cognitiva
11.2. Atención a personas de talla baja
11.3. Atención a adultos mayores, mujeres embarazadas y veteranos de la fuerza pública
11.4. Atención a niños, niñas y adolescentes
11.5. Atención a víctimas del conflicto armado
11.6. Atención a población LGBTQI+ o con Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas (OSIGD)
11.7. Atención a grupos étnicos y culturales del país
12. TRÁMITES Y SERVICIOS MINTIC A TRAVÉS DEL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO
12.1. Trámites y servicios por grupo temático
12.1.1. Registros
12.1.2. Espectro Radioeléctrico
12.1.3. Radiodifusión Sonora
12.1.4. Servicios Postales
12.1.5. Radioaficionados y Banda Ciudadana
12.1.6. Servicios Ciudadanos Digitales
12.1.7. Otros
13. DEBIDA DILIGENCIA EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
13.1. Seguridad y privacidad de la información
13.2. Protección de datos personales

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos y protocolos institucionales que guíen a los colaboradores del MinTIC en la atención a las ciudadanías y grupos de valor. Estos lineamientos se centrarán en el manejo de las interacciones con los grupos identificados por la Entidad, utilizando los canales disponibles. Esta iniciativa tiene como meta ofrecer un servicio de alta calidad que mejore la percepción y satisfacción de las ciudadanías y grupos de valor en todas las fases del ciclo de servicio.

2. ALCANCE

El presente Manual está diseñado para ser utilizado por los colaboradores de la entidad, tanto funcionarios como contratistas, con el propósito de guiar su interacción con las ciudadanías y grupos de valor en todas las etapas del ciclo del servicio, a través de cualquier canal disponible para su atención.

3. DEFINICIONES

- 3.1. ACCESIBILIDAD:** Medidas pertinentes para asegurar el acceso a espacios y servicios en igualdad de condiciones de las personas con discapacidad.
- 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. AJUSTES RAZONABLES:** Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 3.7. ATRIBUTOS DEL SERVICIO:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.
- 3.10. 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.
- 3.11. 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.
- 3.12. 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.
- 3.13. 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.
- 3.14. CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Es la utilización del tiempo mínimo adecuado o necesario para dar trámite o solución a las peticiones de la ciudadanía en general. Es un componente de la calidad de los servicios.
- 3.15. CIUDADANÍA:** Se entiende como ciudadanía a la pertenencia de una persona en una comunidad o sociedad organizada.
- 3.16. 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.
- 3.17. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Es el ejercicio por medio del cual se determina que la información pertenezca a uno de los niveles de clasificación por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, teniendo un inventario de activos y tablas de retención documental. La clasificación tiene como objetivo asegurar que la información tenga el nivel de protección adecuado. La información debe clasificarse en términos de confidencialidad, integridad y privacidad.
- 3.18. COLABORADORES:** Para este documento, corresponde a la suma de servidoras y servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.
- 3.19. COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- 3.20. CONFIDENCIALIDAD:** Propiedad que determina que la información sólo esté disponible y sea revelada a individuos, entidades o procesos autorizados.
- 3.21. 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.
- 3.22. CONTRAVENCIÓN:** Es una violación de una determinada norma que tiene un carácter menor y que por lo tanto es insuficiente para calificarla como delito.
- 3.23. DATO PERSONAL:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.
- 3.24. DATO PERSONAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. (Título III, artículo 7, Ley 1581 de 2012)
- 3.25. DATO PRIVADO:** Es el dato que por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular (artículo 3, literal h Ley 1266 de 2008).
- 3.26. DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al nombre, estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 3.27. DATO SEMIPRIVADO:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios (Artículo 3, literal g Ley 1266 de 2008).
- 3.28. DATOS SENSIBLES:** Es el dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (artículo 5º Ley 1581 de 2012)
- 3.29. 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.

3.30. 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.

3.31. 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).

3.32. DISCAPACIDAD COGNITIVA: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

3.33. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

3.34. DISCAPACIDAD MENTAL: Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

3.35. 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

3.36. 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.

3.37. DISEÑO UNIVERSAL: Es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

3.38. DISPONIBILIDAD: Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada, cuando ésta así lo requiera.

3.39. DIVERSIDAD SEXUAL: La diversidad está presente en todos los aspectos de la vida, es generadora de acuerdos y desacuerdos, ya que representa uno de los principales conflictos actuales en nuestra sociedad. Cualquier tipo de diversidad: étnica, cultural, o sexual, implica valores como la solidaridad y el respeto por las diferencias. La diversidad sexual hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable. (Profamilia, 2020)

3.40. 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.

3.41. 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 ciudadanía.

3.42. EXPECTATIVAS: Se refiere a la esperanza o anhelo que la ciudadanía espera encontrar cuando acude al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de las personas.

3.43. EXPRESIONES DE GÉNERO: Es la manifestación externa de distintas características culturalmente consideradas como masculinas o femeninas, es decir, no sólo se refiere al cómo me siento frente al género, sino a la manera en que expreso ese sentir a través de unos roles referidos a lo masculino y femenino, y que trascienden lógicas binarias de masculino=hombre, femenino=mujer. En ese sentido, es un error establecer relaciones binarias y deterministas entre orientación sexual y expresión de género, puesto que ello se expresa en una trama de posibilidades y roles, donde no necesariamente “el parecer indica el ser”. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)

3.44. GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

3.45. GRUPO DE VALOR: Corresponde a ciudadanos o ciudadanas, o a personas jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que pueden ser agrupadas según sus atributos o variables similares, que se relacionan de manera directa con la entidad mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.

3.46. 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 autorreconocimiento, 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 Rrom.

3.47. IDENTIDADES DE GÉNERO: Son construcciones sociales y culturales que establecen maneras de “ser hombre” o “ser mujer”, a partir de las diferencias biológicas de los sexos. Esta mirada determinista deja por fuera formas singulares de subjetivar el género pues las identidades, incluyen un componente subjetivo vinculado al sentir y al ser. Por esto, el género con que las personas se identifican puede o no corresponder con el sexo-género jurídicamente asignado al nacer. [...] (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)

3.48. INFORMACIÓN: Conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que el Ministerio genere, obtenga, adquiera, transforme o controle. (Artículo 6 Ley 1712 de 2014).

3.49. INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que el Ministerio genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. (Artículo 6 Ley 1712 de 2014).

3.50. INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 del 2014.

3.51. INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA: Es aquella información “que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, en su calidad de tal, es exceptuada, de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014”.

3.52. INTEGRIDAD: Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de la información.

3.53. INTEGRATIC: Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo – SGDEA, utilizado por el MinTIC y está diseñado para llevar a cabo los procedimientos de la entidad a través de flujos de trabajo que permiten realizar cada actividad de manera colaborativa entre las dependencias informando la trazabilidad de cada acción.

3.54. LENGUAJE: Se refiere al lenguaje oral como a la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

3.55. LGBTQ+ (LESBIANAS, GAY, BISEXUAL, TRANSEXUAL Y TRANSGÉNERO, QUEER): Se trata de una categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad.

3.56. MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

3.57. OSIGD: El acrónimo OSIGD se utiliza para hacer referencia a las Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas. Este término engloba una amplia gama de orientaciones sexuales e identidades de género que difieren de las normas tradicionales de la sociedad. Las orientaciones sexuales diversas pueden incluir la homosexualidad, la bisexualidad, la pansexualidad, la asexualidad y otras identidades no heterosexuales.

3.58. OSIGEG: Es un acrónimo utilizado para referirse a la orientación sexual, identidad de género y expresiones de género. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 12)

3.59. OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO - OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito 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.

3.60. 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.

3.61. PERSPECTIVA INTERSECCIONAL: La interseccionalidad es una perspectiva que ‘mira’ las diferentes realidades, vivencias que cruzan a una persona debido al sexo, género, pertenencia étnica o racial, la clase, entre otras, que dificultan el goce efectivo de derechos por los diversos sistemas de opresión que se ejerce sobre esta persona o grupo de personas. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 12)

3.62. PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado

3.63. 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, para que se respete el derecho fundamental de petición.

3.64. 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 estos.

3.65. PQRS: Sigla que se refiere a las “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

3.66. PRIVACIDAD: Propiedad de protección de los datos personales y confidenciales de las personas, asegurando que solo sean accedidos y utilizados por los individuos, entidades o procesos autorizados.

3.67. PROTOCOLO: Conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica

- 3.68. QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- 3.69. 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.
- 3.70. RETROALIMENTACIÓN:** Se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta
- 3.71. 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.
- 3.72. SERVICIO A LA CIUDADANÍA / GRUPO DE INTERÉS:** Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, y que 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.
- 3.73. SEXO:** Para entender el concepto de sexo, es necesario entender primero que no es un asunto netamente biológico, objetivo y binario (macho/ hombre-hembra/mujer) como se ha difundido y enseñado de manera avasalladora en la cultura occidental. Así, debemos entender que tanto el sexo, como el género son construcciones sociales, pero cuya diferencia radica en que las primeras se hacen a partir de comportamientos y roles sociales (modo de vestir, hablar y comportarse) y las segundas a partir de características biológicas (genitalidad, identidad cromosómica, etc.). En este sentido, ambas forman parte del discurso que ha caracterizado y moldeado la manera en cómo entendemos el mundo desde una perspectiva sexo-género binaria. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 12).
- 3.74. 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 Unico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y sus distintas dependencias
- 3.75. SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- 3.76. TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- 3.77. VÍCTIMAS:** Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.
- 3.78. VIOLENCIA POR PREJUICIO:** Son aquellas conductas violentas motivadas en actitudes valorativas negativas respecto de la víctima, debido a su pertenencia a un grupo poblacional determinado, que permiten racionalizarlas y justificarlas. Por ejemplo “cuando le cortan el cabello a una mujer trans porque son hombres queriendo imitar a las mujeres”; el padre de familia que al enterarse que su hijo es gay decide sacarlo de su hogar con el fin de que este desista de su orientación sexual. (Caribe Afirmativo, 2021b, 12).
- 3.79. ENFOQUE DE GÉNERO:** Es un enfoque diferencial que está orientado a observar, estudiar y transformar las diferencias culturales, económicas y políticas, en la construcción del reconocimiento, posicionamiento y visibilización de mujeres y personas LGBTI en agendas sociales, políticas estatales entre otras. (Caribe Afirmativo, 2021b, p. 11)
- 3.80. LENGUAJE CLARO:** “Comunicación útil, eficiente y transparente”, de manera que, en la medida de lo posible, resulte de fácil comprensión para cualquier lector. (DNP, “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”, pág. 21)

4. NORMATIVIDAD

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

4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- **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 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 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (.).
- **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 121.** Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la Constitución y la ley.
- **Artículo 123.** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- **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 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 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **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 1494 de 2015.** Por la cual se corrigen yerros en la ley 1712 de 2014.
- **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 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- **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.

- **Ley 2108 de 2021.** Ley de Internet como servicio público esencial y universal" o por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2195 de 2022.** Por la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- **Ley 2294 de 2023.** Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".

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. Derogado Parcialmente por el Decreto 1083 de 2015.
- **Decreto 1382 de 2000.** Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela. Suspendido provisionalmente por un año por el Decreto 404 del 2001 artículo 1º del Ministerio de Justicia).
- **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. Derogado Parcialmente por el Decreto 1002 de 2022.
- **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. Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 1377 de 2013.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **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. Compilado por el Decreto 1081 de 2015.
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. Modificado por el decreto 0157 de 2023.
- **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 762 de 2018.** Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- **Decreto 1064 de 2020.** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Modificado por el Decreto 1390 de 2022.
- **Decreto 1065 de 2020.** Por el cual se modifica la planta de personal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 1390 de 2022.** Por el cual se modifican unas funciones en el 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 548 de 2017 MinTIC.** Por la cual se adopta el Código del Buen Gobierno del Ministerio/ Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Resolución 1519 de 2020 MinTIC.** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- **Resolución 1657 de 2021 MinTIC.** 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.
- **Resolución 455 de 2021 DAFP.** Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.
- **Resolución 3066 de 2022 MinTIC.** 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 3745 de 2023 MinTIC.** Por la cual se adopta la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2034 de 2016.
- **Resolución 2238 de 2024 MinTIC.** Por la cual se establece la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 924 de 2020.
- **Resolución 2239 de 2024 MinTIC.** Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se deroga la Resolución 448 de 2022.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Manual de Servicio a las Ciudadanías.](#)
- [CLASIFICACIÓN Y ROTULADO DE LA INFORMACION](#)
- [Gestión de Atención a PQRS y Trámites](#)
- [Consolidado activos de la información MinTIC](#)
- [REPORTE INTERNO DE EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS](#)
- [Manual de Caracterización y Relacionamiento con los Grupos de Interés](#)
- [MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS](#)
- [Solicitud cita con colaboradores del MinTIC](#)
- [LINEAMIENTOS LENGUAJE CLARO](#)
- [Código de Buen Gobierno MinTIC](#)
- [Manual para la Elaboración de Documentos Accesibles](#)
- [Verificación documento lenguaje claro](#)

6.1. PRESENTACIÓN

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, comprometido con la satisfacción de las necesidades y el pleno disfrute de los derechos de las ciudadanías, en el marco de la legalidad y la integridad, ha establecido este Manual de Servicio a las Ciudadanías, con el fin de guiar a los colaboradores de la Entidad en la interacción con las ciudadanías y grupos de valor a lo largo de todas las etapas del ciclo del servicio y a través de cualquier canal disponible.

Las directrices que se presentan a continuación se fundamentan en valores, principios y atributos de un buen servicio. El objetivo es fortalecer la relación del Ministerio con las ciudadanías y grupos de valor mediante una comunicación constante y fluida, transparente y participativa, con la prestación de un servicio de excelencia que facilite el acceso y garantice el ejercicio de los derechos de las ciudadanías, así como la entrega efectiva de productos e información.

Este Manual contiene la identificación de los canales de comunicación a través de los cuales se pueden acceder a los servicios, trámites, políticas, programas, proyectos e iniciativas que ofrece el MinTIC a las ciudadanías y grupos de valor. También se incluyen los protocolos y horarios de atención, la unificación de conceptos y las orientaciones generales para la gestión de PQRS, entre otros aspectos relevantes para proporcionar un servicio integral y con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la inclusión, y que promueva una sociedad más equitativa.

Por tanto, la adopción responsable de estas prácticas debe ser un compromiso colectivo de todos los colaboradores del MinTIC. Así, la orientación principal de su quehacer institucional será la prestación de un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de las ciudadanías y grupos de valor de la Entidad.

6.2. INTRODUCCIÓN

La atención a las ciudadanías y grupos de valor ha adquirido una relevancia fundamental para el éxito de las organizaciones, especialmente para las entidades públicas, cuya misión es cumplir con los fines sociales del Estado y satisfacer de manera real y efectiva las necesidades, expectativas y requerimientos de las ciudadanías y grupos involucrados. Esto implica generar resultados que aporten valor público, con un enfoque diferencial y una gestión integral del servicio al ciudadano, que trascienda más allá de las dependencias directamente involucradas en la interacción con las ciudadanías y se extienda a toda la organización, garantizando una eficiente utilización de los recursos para el desarrollo de las diversas iniciativas institucionales.

En el año 2016, el MinTIC inició la implementación de la política y el modelo de Responsabilidad Social Institucional - RSI con el propósito de asumir la responsabilidad de los impactos negativos generados por la entidad pública y fomentar así el bienestar social mediante el uso de buenas prácticas. Esta iniciativa se enmarca en la Guía sobre Responsabilidad Social definida en la norma técnica ISO 26000:2010, que determina las directrices que deben de seguir las empresas para implementar la responsabilidad social, con el objetivo de mejorar el desempeño de los trabajadores y ofrecer un buen servicio de atención a las ciudadanías.

Posteriormente con la expedición de la Resolución 3745 de 2023, se establece que la Responsabilidad Social debe ser implementada como una estrategia en lugar de ser planteada como un modelo o sistema a la luz de los fundamentos anteriormente expuestos y cuyo cambio fue aprobado por el Comité MIG No. 55 realizado el 28 de abril 2022; razón por la cual se adoptaron las buenas prácticas de sostenibilidad de manera más ágil y eficiente, convirtiéndose en una Estrategia de Responsabilidad Social Institucional - ERSI.

La ERSI, se diferencia de otros modelos de Responsabilidad Social por contar con un cuarto componente, el cual resalta la importancia que tiene el servicio al ciudadano en las entidades públicas, trascendiendo más allá de su naturaleza social y la obligación que tiene el Estado y sus instituciones de garantizar derechos, la participación ciudadana en aspectos relevantes como los económicos, culturales, administrativos y buscando maximizar el bienestar social de manera sostenible, no en una perspectiva vertical y asistencialista, sino en una perspectiva horizontal y relacional, creando vínculos de beneficio mutuo con los distintos actores del mercado y de la sociedad civil, de manera estratégica y sustentable. (loza адаudi, 2010).

Esta estrategia busca ir más allá del que hacer de la Entidad, que por el hecho de cumplir su objeto social y al compromiso de esta con el país, asume la responsabilidad de sus acciones con un énfasis que lo hace único y especial, enfocándolo hacia los grupos de valor, generando lazos de reconciliación y desarrollo en las regiones, buscando un mayor relacionamiento con las ciudadanías para apoyar y generar procesos de desarrollo sostenible en el país.

En este contexto, para el MinTIC, la atención a las ciudadanías y grupos de valor se ha convertido en el pilar fundamental de su gestión, en la cual se adoptan Estrategias de Responsabilidad Social Institucional - ERSI y se promueve el buen gobierno, atendiendo así uno de los principales objetivos del Estado como es el de mejorar continuamente la gestión, propiciar espacios de participación ciudadana y mejorar la interlocución con la sociedad para lograr mayor efectividad en la promoción de la prosperidad y en el respeto de los derechos y deberes de todas las ciudadanías.

7. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS

7.1. COMPROMISOS DEL MINTIC CON EL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

El MinTIC está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor y 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 con lo establecido en el Código de Buen Gobierno, para la prestación de un servicio a la ciudadanía de excelencia, el MinTIC se compromete a:

- Prestar un servicio a la ciudadanía con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los grupos de valor, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Gestión y la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional.
- Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada de acuerdo con los diferentes canales de atención a la ciudadanía establecidos.
- Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.
- Tratar dignamente, de forma respetuosa, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género a toda la ciudadanía de los diferentes tipos de población.
- Prestar atención prioritaria a los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes sobre las demás personas.
- Dar respuestas, información y/u orientación en lenguaje claro, sencillo y acorde con la persona que lo solicite.
- Fomentar la inclusión social de la población con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

7.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión pública de las personas colaboradoras del MinTIC, y deben evidenciarse y aplicarse 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:** Siendo gentil y servicial en la interacción con las demás personas, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario o usuaria la importancia que se merece.

- **Digno:** Brindando información con respeto y trato digno acorde a la condición de la persona y el sentido común.
- **Efectivo:** Brindando información a los grupos de interés que responda a sus necesidades y expectativas en el marco de las normas y principios.
- **Empático:** Poniéndose en el lugar de la ciudadanía 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 MinTIC, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- **Accesible:** Contando con las condiciones necesarias para que la entrega de información y la prestación de servicios para que la persona, independientemente de su discapacidad, pueda acceder sin restricciones o limitaciones.
- **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:** Brindando una atención de manera ágil, en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Respetuosos:** Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.
- **Transparencia:** Garantizando el Derecho Fundamental del acceso a la información pública en términos amplios facultados por la regulación existente facilitando el control social, fiscal y político.

7.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DEL MINTIC EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

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.

7.4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS CIUDADANÍAS FRENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL MINTIC

Siguiendo el compromiso de brindar la mejor atención y servicio a las ciudadanías y principales grupos de valor, el MinTIC cuenta con la "carta de trato digno al ciudadano y al operador" para enmarcar los deberes del Estado y los derechos de las ciudadanías, a partir de los cuales actuamos, contribuyendo al desarrollo del Estado y a la interacción entre las ciudadanías y la entidad. Esta carta se encuentra disponible en la página web de la entidad.

La Carta del Trato Digno al Ciudadano y al Operador se puede consultar en:

• [Carta del Trato Digno](#)

7.5. CANALES DE ATENCIÓN

El MinTIC cuenta con los siguientes canales de información, atención e interacción con las ciudadanías y demás grupos de valor.

7.5.1. PRESENCIALES

Son los canales a través de los cuales las ciudadanías y grupos de valor tienen contacto directo y de forma personalizada con el MinTIC, por medio de los cuales podrá realizar trámites, solicitar servicios, información y/o asesoría, en temas relacionados con el Ministerio. Este servicio se presta en la recepción del Ministerio ubicada en el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO, a través de los siguientes escenarios:

- . Punto de Atención al Ciudadano: Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12 y 13, piso 1. Atiende en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
- . Buzón de Sugerencias: Buzón físico ubicado en el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO, que se encuentra en el primer piso del Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12 y 13.

7.5.2. TELEFÓNICOS

Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por las ciudadanías, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- . Línea fija Bogotá: La comunicación telefónica se establece a través del Centro de Contacto 6013443460 opción 2, en el horario de atención, de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm en jornada continua.
- . Línea gratuita nacional: La comunicación telefónica se establece a través de la línea 01-8000-914014, en el horario de atención, de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm en jornada continua.
- . Línea gratuita anticorrupción: La comunicación telefónica se establece a través de la línea 01-8000-912667, en el horario de atención, de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm en jornada continua.

Centro de atención y soporte de la Estrategia de Gobierno Digital:

- . Línea fija Bogotá: La comunicación telefónica se establece a través del Centro de Contacto 6013907950, en el horario de atención, de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm en jornada

continua. Sábados de 8:00 am a 1:00 pm.
. Línea gratuita nacional: La comunicación telefónica se establece a través de las líneas 01-8000-952525, en el horario de atención, de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm en jornada continua.

Mesa de ayuda de los proyectos de conectividad de la Dirección de Infraestructura:

. Línea gratuita nacional: La comunicación telefónica se establece a través de las líneas 01-8000-910911, en el horario de atención, de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm en jornada continua. Sábados de 8:00 am a 12:00 m.

7. 5. 3. VIRTUALES

En la página web del MinTIC se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios.

Página Web	A través del enlace: https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRS/125804.Registro-PQRS , el ciudadano puede diligenciar el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.
Correo electrónico	El ciudadano podrá remitir consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos a través del correo minticresponde@mintic.gov.co
Chat WhatsApp	 +573212173083
Chat PACO	 www.mintic.gov.co
Redes sociales	 Facebook: ministeriotic.colombia
	 X: @ministerio_tic
	 Instagram: ministerio_tic
	 Threads: @ministerio_tic
	 TikTok: @ministerio_tic
	 YouTube: minticolombia
	 Telegram: ministerioTIC
Portal gov.co	https://www.gov.co/login

Centro de atención y soporte de Gobierno Digital:

- **Correo electrónico:** Se podrá recibir atención, información y dar solución a las inquietudes o inconvenientes que tienen los ciudadanos con relación a trámites ante el Estado y problemas o incidentes con los proyectos de Gobierno Digital a través del correo sopORTECCC@mintic.gov.co

Nota: Los medios virtuales se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles.

7. 5. 3. 1.CÓMO INTERPONER UNA SOLICITUD A LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley 1755 de 2015 por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. En aras de brindar un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., a las autoridades con el objeto de obtener información, se considera pertinente definir algunos conceptos que ayudarán a orientar las solicitudes de acuerdo con lo que requiere presentar ante la entidad:

Petición: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

EJEMPLO: Solicito los requisitos para gestionar la Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles-AVETM.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores

públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

EJEMPLO: Presento queja ante ustedes por el indebido comportamiento del funcionario de la dependencia que otorga concesiones por solicitar dinero para el trámite

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, como expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

EJEMPLO: Llevo 2 meses solicitando cobertura de servicio de internet en el barrio Misión Colombia.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

EJEMPLO: Quiero denunciar una empresa clandestina y/o ilegal que está prestando servicios de telecomunicaciones. Al parecer no está registrada ante el Ministerio.

Sugerencia: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del MinTIC.

EJEMPLO: Sugiero que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tenga oficina de atención al ciudadano en regiones.

Diligenciamiento del formulario Web

Las solicitudes se pueden realizar ingresando al enlace <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRSD/125804:Registro-PQRSD> donde se encuentra el formulario para el Registro de PQRSD.

A través de este formulario se pueden radicar automáticamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o solicitudes en general, las cuales serán atendidas de acuerdo con los tiempos de respuesta relacionados en el numeral 7.6.1. del presente Manual.

Para ingresar al formulario de clic en Registrar su PQRSD:

Atención y Servicio a la Ciudadanía

Preguntas frecuentes

En procura de mejorar los servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, damos las siguientes opciones a través de las cuales usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.

Haga clic aquí para registrar su PQRSD

Haga clic aquí para consultar el estado de su PQRSD

Haga clic aquí para responder la encuesta de satisfacción

Canales de atención

Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición los siguientes Canales de Comunicación:

Sitio Web: www.mintic.gov.co/minticresponde/

Atención telefónica: PBX +57 601 344 34 60

Atención personalizada: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador ubicado en el 1er piso de nuestras instalaciones.

A continuación, encontrará la definición de los conceptos que son de su interés, los cuales le podrán ayudar a identificar la opción más adecuada para presentar su requerimiento ante la entidad.

Esto para garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc. Siempre y cuando sea de manera respetuosa por motivos de interés general o particular y así obtener una pronta respuesta.

El siguiente es el contenido inicial del formulario para presentar una PQRSD:

Tipo de Solicitud*

Seleccione el tipo de solicitud de acuerdo a su necesidad.

-

-

DENUNCIA
DERECHO DE PETICIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS
INFORMES
INVITACIÓN
RECLAMO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA
SUGERENCIA

Diligencie la información pertinente de la PQRSD:



Inicio

Transparencia y Acceso a la información Pública

Atención y Servicio a la Ciudadanía

Participa

Ministerio

Iniciativas

Normativa

Sala de prensa

Tema*

Seleccione el Tema de acuerdo a su necesidad.

OTRAS OPCIONES PQRSD

Tipo de Solicitud*

Seleccione el tipo de solicitud de acuerdo a su necesidad.

DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. EJEMPLO: Solicito los requisitos para gestionar la Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles-AVETM.

Tipo de Solicitante*

Seleccione el tipo de solicitante.

-

País*

-

Descripción de la Solicitud*

Describa en detalle la solicitud que quiere registrar.

Adjuntar Documentos

Solo se permite cargar imágenes en formato: jpg, jpeg, gif, png, documentos en formato txt, doc, docx, xls, xlsx, csv, ppt, pptx, pdf o documentos comprimidos en formato zip o rar. El tamaño máximo permitido por archivo es de 25 MB. Se puede subir archivos para lo cual los debe seleccionar al mismo tiempo.

Seleccionar archivo

Examinar



El formulario permite adjuntar documentos y soportes que respalden la solicitud previa al envío, así como seleccionar el canal de respuesta a través del cual se desea recibir la respuesta:

Adjuntar Documentos
Solo se permite cargar imágenes en formato: jpg, jpeg, gif, png, documentos en formato: txt, doc, docx, xls, xlsx, csv, ppt, pptx, pdf o documentos comprimidos en formato zip o rar. El tamaño máximo permitido por archivo es de 25 MB. Se puede subir archivos para lo cual los debe seleccionar al mismo tiempo.

Seleccionar archivo Examinar

Medios de Respuesta*
Seleccione el medio por el cual usted desea le llegue la respuesta a su solicitud

Autorizo a MinTIC para dar tratamiento de mis datos personales registrados en el presente formulario, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales, con la finalidad de otorgar una respuesta efectiva a su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, realizar encuestas de satisfacción y percepción sobre la entidad y realización de la caracterización de usuarios con el objetivo de focalizar estrategias de mejora en la atención de las solicitudes.
[Política de tratamiento de datos personales](#)

☐ Autorizo *

Esta solicitud puede generar costos de reproducción de la información, favor revisar la política de MinTIC al respecto: [Política de costos de reproducción](#).

Los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud los puede consultar en el siguiente enlace: [LEY 1755 DE 2015](#).

Tener en cuenta también las siguientes observaciones sobre el procedimiento de atención de PQRSD de MinTIC: [Código contencioso administrativo](#).

Enviar

Comparte

Una vez enviado el formulario asignará un número de radicado a través del cual podrá realizar seguimiento a su solicitud a través del siguiente enlace:
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRS/125805:Consultar>

Consultar

PQRS Radicar **Consultar** Encuesta de Satisfacción Informes de Gestión

CONSULTA EL ESTADO DEL TRÁMITE DE UNA SOLICITUD

Ingrese la información a continuación

Número de Radicado

Consultar

7.6. ATENCIÓN A LAS PQRS

El MinTIC gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones - PQRS instauradas por las ciudadanías, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Las modalidades del Derecho de Petición y de las PQRS son:

- Solicitud de información
- Expedición de copias de documentos
- Formulación de consultas-Conceptos técnicos

- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias
- Felicitaciones

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

7. 6. 1. TÉRMINOS PARA CONTESTAR LAS PQRSD

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan las ciudadanías:

Término general para resolver peticiones
Artículo 14 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Artículo 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
Artículo 14 CPACA: 30 días
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición
Artículo 14 CPACA: 10 días: Plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

7. 6. 2. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

7. 6. 2. 1. RESPONSABILIDADES

a) Subdirección Administrativa

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 37, numeral 6. Del Decreto 1064 de 2020, es función de la Subdirección Administrativa, "Realizar la planeación, ejecución, control y seguimiento a la gestión de atención a los grupos de interés del Ministerio, garantizando la correcta prestación de los servicios."

Para cumplir con lo contemplado en dicho artículo, en el artículo 20 de la Resolución 3066 de 2022 se designan las funciones que tendrán los Grupos Interno de Trabajo de la Subdirección Administrativa, entre ellos el **Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental**, el cual tiene entre otras las siguientes funciones:

(.)

4. Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - (PQRS) radicadas en el Ministerio.

(.)

8. Articular los canales de atención habilitados por el Ministerio en la atención en el front office y el back office, acorde al modelo de servicio establecido y en la atención eficaz y oportuna a los requerimientos de los grupos de interés.

b) Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental

Por su parte, el artículo 3 de la Resolución 1657 de 2021 establece las responsabilidades del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, el cual menciona lo siguiente:

Artículo 3. Responsabilidad del grupo interno de trabajo de grupos de interés y gestión documental: Es responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental la recepción, radicación y reparto de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten los ciudadanos ante el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El ministro, los viceministros, el secretario general, los directores, subdirectores y jefes de oficina, los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo y en general, los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir; según la materia objeto de la petición, son responsables del trámite interno de cada dependencia y la respuesta en los términos legal y reglamentariamente establecidos.

A su vez, el artículo 10 de la resolución anterior describe el mecanismo de reparto de las PQRS dentro de la dependencia, a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, que se detalla a continuación:

Artículo 10. Reparto de las PQRS al interior de la dependencia: El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, procederá a realizar la asignación de la PQRS a través del Sistema de Gestión Documental a las diferentes dependencias de la entidad, conforme las competencias asignadas a la mismas.

El funcionario encargado de la dependencia correspondiente designará en forma inmediata a la persona que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla, la cual no podrá ser superior al establecido por ley.

c) Dependencias de la Entidad

- Los colaboradores de las direcciones técnicas y demás áreas de MinTIC deberán dar respuesta de manera oportuna y de fondo a las PQRS. Así mismo, deberán realizar los traslados a las autoridades competentes dentro del término legal establecido.

- Las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la asignación de la PQRSD de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD. Resolución 1657 de 2021
- Cuando los colaboradores de la dependencia reciban en sus correos electrónicos institucionales peticiones de cualquier grupo de valor del DNP, deberán remitir la solicitud al correo minticresponde@mintic.gov.co para que siga su curso como una PQRSD.
- Cuando se trate de solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de las redes sociales de MinTIC, la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá realizar el traslado para su radicación a través del correo: minticresponde@mintic.gov.co indicando la dependencia responsable para su atención.

7. 6. 2. ORGANIZACIÓN INTERNA PARA LA RESPUESTA A LAS PQRSD

a) Asignación PQRSD

Inmediatamente la PQRSD sea asignada o reasignada a las dependencias o grupos internos de trabajo de MinTIC por parte del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, estas deben verificar, inicialmente la competencia de su dependencia para dar respuesta. No obstante, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el presente manual, las dependencias son las responsables de verificar, la competencia sobre la PQRSD de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD.

En caso de que la asignación dada inicialmente al radicado no corresponda, la dependencia debe solicitar el cambio si se trata de otra modalidad de PQRSD.

b) Respuesta a peticiones

En MinTIC las peticiones se resuelven de fondo, de manera oportuna, clara, precisa, accesible y de manera congruente con lo solicitado, poniendo siempre en conocimiento de la respuesta al peticionario. Si no se cumple con los anteriores requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Para la respuesta de peticiones en lenguaje claro, puede consultar el documento con código AGI-TIC-MA-006 Lineamientos lenguaje claro.

- Las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, y asignadas a las dependencias, deberán ser respondidas a través del aplicativo SGDEA-*IntegraTIC*.
- Todas las respuestas deberán contar con un número de radicado de salida generado por el aplicativo SGDEA-*IntegraTIC*.
- La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita.
- Las solicitudes deben ser respondidas en términos de lenguaje claro, con base en lo preceptuado en la Circular 100-010 de agosto de 2023 del Departamento Administrativo de la Función Pública respetando los conceptos técnicos y jurídicos de los servicios, trámites, iniciativas, programas o proyectos que maneja la entidad de manera oportuna, asequibles y de fondo, fortaleciendo nuestra gestión a través de servidores debidamente capacitados.
- Las solicitudes deben ser respondidas teniendo en cuenta los criterios mínimos de accesibilidad (Manual para la Elaboración de Documentos Accesibles MIG-TIC-MA-016) para que cualquier persona sin restricción tenga acceso a la respuesta de manera independiente y autónoma. Entre los criterios mínimos están:

Tipo: Fuente Arial Narrow

Tamaño textos: Puede variar de diez (10) a doce (12) puntos

Títulos: Doce (12) puntos en negrilla

8. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS DEL MINTIC

8.1. ELEMENTOS CLAVE EN LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LAS CIUDADANÍAS

a) **En la escucha:** Mantener siempre por parte del colaborador del MinTIC una actitud de escucha activa de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Deje hablar primero al ciudadano.
- Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo 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.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole siempre interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine distracciones (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación si 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 se sienta intimidado para expresarse.

b) **En la comunicación verbal:** Tener en cuenta por parte de los colaboradores del MinTIC, los siguientes elementos en la comunicación verbal durante la atención:

- Mirada: La mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando este le hable.
- Expresión facial: La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencien actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que comunica el ciudadano.
- Postura corporal: Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopte una postura de acercamiento inclinándose hacia delante el cuerpo. Esto evidencia que se está brindando atención completa. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Movimientos corporales: Asentir siempre con la cabeza juega un importante papel en la interacción con el interlocutor. Evite siempre agitar rítmicamente los pies, esto 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.
- Volumen de voz: Los cambios en el tono y volumen se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono sin excederse.
- Fluidez/perturbaciones del habla: Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

c) **La presentación personal:**

- Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir
- Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos, camisetas de equipos deportivos.
- El uso del camé que lo acredita como servidor público o contratista del Ministerio es obligatorio y debe llevarse en lugar visible.

d) **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, entre otros. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

e) **En el contacto inicial:**

- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a través de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.
- Sonría y salude: buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?
- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea hacer el ciudadano.
- Dirija e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio o trámite.

f) En el desarrollo del servicio:

- Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. Pregunte en caso de requerir más información para tener mayor claridad sobre la solicitud o requerimiento.
- Responda con claridad al ciudadano usando un lenguaje claro y sin tecnicismos.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir.
- Si debe direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la entidad, indique hacia dónde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso.

g) En la despedida del ciudadano o demás grupos de valor:

- Pregunte siempre: ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?
- Finalice con una sonrisa y mencione que ha sido un gusto atenderle.

h) Atención a personas alteradas o conflictivas:

- Deje que el ciudadano (a) se desahogue sin interrupciones.
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual.
- Omita tomarse la situación como personal, el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano (a), pregúntese: ¿Qué necesita esta persona? y ¿Cómo le puedo satisfacer su necesidad?, muéstrole solidaridad.
- Obtenga del ciudadano (a) toda la información que necesite verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.

9. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS POR ROL ASIGNADO

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

a) Rol: Orientador y/o informador del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO:

- Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el numeral 8.1. de este Manual.
- Identifique el objeto de la solicitud ciudadana, escuchando e indagando atentamente para así poder entregar una orientación correcta y evitar un direccionamiento erróneo a un módulo de atención
- Brinde asesoría a la ciudadanía en la utilización del dispositivo de asignación de turnos.
- Al establecer el requerimiento o necesidad de la persona y para concluir la orientación, direccíonela así: "por favor, diríjase a."
- Brinde información a las ciudadanías 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.

b) Rol: Asesor en módulo de atención:

- Conozca previamente el portafolio de servicios del Ministerio y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano.
- Aplique las pautas para el contacto inicial definidas en el numeral 8.1. de este Manual.
- 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.
- 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.
- En caso de que una persona no cuente con alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele con detalle lo que falta.
- Aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas en el numeral 8.1. de este Manual.
- Confirme con la persona si la información le quedó clara y si es suficiente para su propósito u objetivo.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la situación informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo.
- Aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas en el numeral 8.1. de este Manual.

c) Rol: Equipo de vigilancia y seguridad:

- 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.
- Comprenda que, aunque culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando lleguen a un punto de servicio, usted debe direccionar a las personas al Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO, o a donde un orientador de recepción.
- Si es una pregunta sencilla la que le hace el ciudadano, puede informar sin descuidar nunca la seguridad a su cargo.
- 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 elementos 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 y en general, en el edificio.
- Preguntar al ciudadano si trae consigo algún computador, Tablet o dispositivo electrónico similar, para que realice el correspondiente 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. CICLOS DE SERVICIO

El MinTIC ha establecido los siguientes ciclos de servicios para que funcionarios y contratistas, sea cual sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

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 8.1. 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 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 capítulo 8 numeral 8.1. 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 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 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, proporcionele 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 capítulo 8 numeral 8.1 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 8.1 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 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 capítulo 10 numeral 8.1 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 8.1 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 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 8.1 de este Manual.

10.2. CANAL TELEFÓNICO

10. 2. 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL CENTRO DE CONTACTO Y LÍNEA GRATUITA



Ilustración 3. Ciclo de servicio atención telefónica

El centro de contacto del MinTIC es un centro de servicios telefónico con capacidad de atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar y dar información de iniciativas, programas y trámites del Ministerio.

Recomendaciones Generales:

- Contestar el teléfono antes de 5 segundos.
- Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.
- Inicialmente por grabación al inicio de la llamada, se informa la política de protección de datos de la Ley 1581 de 2012
- 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 tardes, (mi nombre y apellido) ¿En qué le puedo colaborar?, ¿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.
- Emplear términos de etiqueta, que demuestren amabilidad y disposición.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Mantener escucha activa para no hacer repetir información ya entregada por los ciudadanos.
- Preguntar hasta tanto 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 sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

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 por qué lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta.
- 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:

- 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 de 5 segundos.
- 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) 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 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 comunicar con el Ministerio TIC cuando lo necesite.
- Finalizada la llamada deberá recurrir a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) 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 esta 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 alguna discapacidad o que requieran un tratamiento diferencial. 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 es ajena a 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 claro. El texto de los párrafos no debe estar estructurado todo en mayúsculas. Debe estar digitado en letra Arial Narrow tamaño 12, 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 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 aparezcan 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 de este, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

10. 3. 2. ATENCIÓN POR REDES SOCIALES

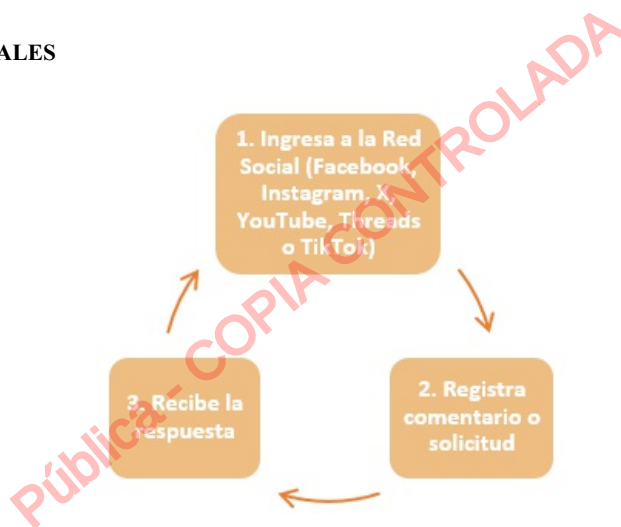


Ilustración 5. Ciclo de servicio atención por redes sociales

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 X:** 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 infórmelo 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 PÁGINA WEB – MÓDULO PQRS



Ilustración 6. Ciclo de servicio atención módulo PQRSD

Recomendaciones generales:

- El Ministerio TIC ha dispuesto el Módulo PQRSD en la página web en el siguiente enlace <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD/> para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía.
- La administración del Módulo PQRSD 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 PQRSD sean emitidas en los plazos establecidos en la normatividad vigente.
- Todos los colaboradores del Ministerio tienen la responsabilidad de gestionar las PQRSD 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 aparezcan 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 de este, con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad.

11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El MinTIC trabaja para fortalecer su relación con las ciudadanías 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.

A la luz de lo anterior, se debe prestar una atención prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas 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.

11.1. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es importante tener en cuenta que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas adoptada por Colombia a través de la Ley 1346 de 2009, establece que la manera correcta para referirse de manera general a la población con discapacidad es mediante el uso del término persona(s) con discapacidad y no discapacitado(s).

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

Pautas generales:

- Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad
- Identifíquese y pregunte el trámite a realizar
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno prioritario y asegúrese que cuando le corresponda el turno sea guiada al módulo de atención
- Siempre diríjase a la persona con discapacidad aun si esta se encuentra en compañía de un tercero
- Actúe con respeto, evitando siempre actitudes asistencialistas

11. 1. 1. DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a las ciudadanías que presentan esta discapacidad.

- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días (tardes), bienvenido al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. ¿En qué puedo servirle?"
- Hable siempre dirigiéndose a su interlocutor y preste máxima atención a su requerimiento.
- Asígnele un turno de atención prioritaria e inmediatamente pregúntele al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.

- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- Se le debe atender de manera prioritaria. No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si se requiere que el usuario haga lectura de algún documento o información, pregúntele primero si prefiere que usted lo haga por él o que si prefiere hacer uso del computador disponible para atención al usuario el cual está dotado con el lector de pantalla, de modo que pueda hacer la lectura de modo autónomo. Si el usuario se decide por esta opción, oriéntelo hasta llegar al sitio donde se encuentra el computador, asegúrese de que este abierto el documento a revisar y que se haya activado el software lector de pantalla de dotación del MinTIC.

En caso de que el usuario decida que usted haga lectura del documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos, no omita información de ninguna clase y tampoco haga comentarios sobre el contenido que está leyendo, a menos que se lo solicite.

- Cuando se entreguen documentos, mencione claramente cuáles y cuántos son.
- Si por algún motivo el funcionario o colaborador debe retirarse del puesto, debe informarle al ciudadano con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- Si por algún motivo se requiere de la firma del ciudadano con discapacidad visual, asegúrese primero de que haya comprendido la totalidad del procedimiento y el contenido del documento a firmar. Pregúntele si cuenta con algún tipo de ayuda o guía e indíquele tomando su mano el punto en el que ha de firmar.

Una vez terminado el trámite, no olvide que la despedida es muy importante. El ciudadano debe ser guiado hasta la salida.

11. 1. 2. DISCAPACIDAD FÍSICA

- No toque ni cambie de lugar los dispositivos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona. Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Si la persona hace uso de silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique e infórmele al ciudadano la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto, para que pueda llegar de la manera más fácil y segura hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de una duración mayor 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.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio y siempre vaya al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario deberá ser trasladado en la silla de evacuación disponible o de ser el caso en la camilla tipo FEL que están disponibles en las áreas adyacentes a PACO.

Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar espasticidad facial. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.

11. 1. 3. DISCAPACIDAD AUDITIVA

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen personas con sordera profunda o con hipoacusia, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

El MinTIC como líder del proyecto Centro de Relevo, herramienta tecnológica que permite la comunicación entre personas sordas y oyentes en doble vía, adelantó un convenio para que los funcionarios del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO tengan acceso directo al Centro de Relevo y puedan atender de manera efectiva a personas sordas mediante el Servicio de Interpretación en Línea - SIEL. Se debe tener en cuenta por parte de los funcionarios y colaboradores, que la atención a la población sorda no se puede condicionar, exigiéndole al ciudadano que deba estar inscrito al Centro de Relevo o que traiga la aplicación instalada en su celular para que pueda ser atendido de manera efectiva.

Para iniciar la atención, determine primero cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, español escrito u oral.

a) Ciudadanos con hipoacusia o con capacidad para lectura de labios: Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia) o puede leer los labios, las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- No se cubra la boca mientras da la información
- Si la persona sorda está acompañada, siempre dirijase a ella.

b) Ciudadanos con sordera profunda: Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Para el caso de Colombia, aplica la Lengua de Señas Colombiana - LSC.
- Si conoce la LSC utilícela, si no sabe la lengua de señas acuda al servicio del Centro de Relevo haciendo uso del usuario y contraseña dispuesto para la entidad. Ingrese a través de la aplicación o de la página web a través de la opción Ingresar. www.centroderelievo.gov.co
- Si la persona sorda va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo al interprete olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.

c) Ciudadanos con sordera que se comunica a través de español escrito:

- Escriba frases cortas y concretas.
- Escriba en lenguaje claro y sencillo.

11. 1. 4. DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Las personas con discapacidad cognitiva pueden llegar a tomarse más tiempo para comprender conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud, por esto siempre mantenga una escucha paciente y una actitud amable con el ciudadano.
- Brinde la información solicitada manteniendo siempre contacto visual con el ciudadano. Haga uso de lenguaje claro, sencillo, concreto y corto en lo posible. El uso de ejemplos es de gran utilidad.

11.2. 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:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

11.3. ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

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

- Otorgue turno prioritario 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.

11.4. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención prioritaria.
- Escuche a la persona 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 de la niña, niño 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/o orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/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 a la niña, niño 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.

11.5. ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

A continuación, se presentan las pautas generales para brindar una adecuada atención en el MinTIC a este grupo poblacional, de acuerdo con los lineamientos que fueron establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC (2017):

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención 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 persona 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 persona conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- 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.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la persona 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 estas.
- 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 consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

11.6. ATENCIÓN A POBLACIÓN LGBTIQ+ O CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS (OSIGD)

Mediante el Decreto 762 del 2018 se adicionó el Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, a través del cual se adoptó la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTIQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersex) y de personas con Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas.

La base de esta política pública es el reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas LGBTIQ+ y de sus derechos inalienables. En consecuencia, se orienta al cumplimiento de la obligación de promover y procurar el goce efectivo de los derechos y libertades, mediante la adopción de medidas, mecanismos y desarrollos institucionales encaminados a materializar progresivamente el derecho a la igualdad y no discriminación y demás derechos.

El Sector LGBTIQ+ agrupa a las personas que viven en sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que le fueron asignadas al momento del nacimiento. Se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención definidos en este Manual.
- La identidad la define la persona misma: Es esencial reconocer que cada individuo tiene el derecho de autodefinirse y expresar su identidad de género y orientación sexual. No debemos imponer nuestras propias percepciones o prejuicios sobre la identidad de otra persona. Respetar y aceptar la autodeterminación de cada individuo es fundamental.
- Evitar gestos o actitudes de prejuicio: Es importante mantener una actitud abierta y respetuosa hacia todas las personas, independientemente de su apariencia, forma de vestir o manera de expresarse. No se deben hacer gestos o actitudes que denoten prejuicio o discriminación basados en estereotipos de género.
- No asumir ni identificar el género: No se debe suponer ni asignar un género a una persona sin su consentimiento. Cada individuo tiene el derecho de revelar su identidad de género cuando se sienta cómodo y seguro para hacerlo. Es fundamental utilizar los pronombres y los nombres correctos que la persona elija.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con 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.
- Muestras de afecto: Las expresiones de afecto entre personas del mismo o de diferentes géneros u orientaciones sexuales por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- Todos tienen derecho a expresar su amor y afecto de manera libre, siempre y cuando no se vulnere el respeto y los derechos de los demás.

Estas recomendaciones buscan garantizar un trato igualitario y respetuoso a todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Al seguir estas pautas, se contribuye a crear entornos inclusivos y libres de discriminación.

11.7. ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

a) Lineamientos para la atención de las ciudadanías que se dirijan al MinTIC 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 video.
- Capturado el video, 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 las Culturas, las Artes y los Saberes.
- 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 las Culturas, las Artes y los Saberes 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 las Culturas, las Artes y los Saberes.

12. TRÁMITES Y SERVICIOS MINTIC A TRAVÉS DEL PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO - GOV.CO

El Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO responde a las necesidades de las ciudadanías y de las entidades públicas del país, permitiéndoles acceder desde el mismo lugar a trámites, servicios, ejercicios de participación, información institucional y cientos de gestiones más, de forma ágil, segura y eficiente.

A través del portal GOV.CO al cual se ingresa a través de <https://www.gov.co/>, se tiene acceso a trámites y servicios del MinTIC que deben surtir las ciudadanías ante la entidad para acceder a los mismos, y para facilitar la prestación de estos. Los trámites y servicios se encuentran organizados en los siguientes siete (7) grupos temáticos:

- Registros
- Espectro Radioeléctrico
- Radiodifusión Sonora
- Servicios Postales
- Radioaficionados y Banda Ciudadana
- Servicios Ciudadanos Digitales
- Otros

12.1. TRÁMITES Y SERVICIOS POR GRUPO TEMÁTICO

12.1.1. REGISTROS

- Registro Único de TIC - Industria de Comunicaciones (RUTIC)

- Registro Postal
- Registro de las Asociaciones de Radioaficionados (RABCA ASOC RA)
- Registro de las Asociaciones de Banda Ciudadana (RABCA ASOCI BC)

12. 1. 2. ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

- Permiso para el uso del Espectro Radioeléctrico para la atención y prevención de situaciones de emergencia (ERE PARA EMERGENCIAS)
- Permisos para el uso del Espectro Radioeléctrico a través de mecanismos de Selección Objetiva (PSO)
- Permisos temporales para el uso del Espectro Radioeléctrico (PERMISOS ERE TEMPORALES)
- Atención de solicitudes para el uso del espectro radioeléctrico asociado a los servicios satelitales

12. 1. 3. RADIODIFUSIÓN SONORA

- Transmóviles de Radiodifusión Sonora (TRANSMÓVILES RDS)
- Concesión del Servicio Público de Radiodifusión Sonora Comunitario Étnico
- Concesión del Servicio Público de Radiodifusión Sonora Comunitario

12. 1. 4. SERVICIOS POSTALES

- Servicio de mensajería expresa (MENSAJERÍA EXPRESA)
- Habilitación del servicio postal de pago a nivel nacional (HABILITACIÓN POSTAL PAGO)

12. 1. 5. RADIOAFICIONADOS Y BANDA CIUDADANA

- Licencia para la operación de Sistemas de Radiocomunicación de Banda Ciudadana (RABCA LIC BANDA CIUD)
- Licencia de Primera Categoría o de Experto para Radioaficionados (RABCA LIC 1 CAT)
- Asignación temporal de indicativos de llamada para Asociaciones de Radioaficionados (RABCA INDIC TEMP)
- Licencia de Categoría Avanzada para radioaficionado (RABCA LIC AVA CAT)
- Licencia de Segunda Categoría o de Novicio para Radioaficionados (RABCA LIC 2 CAT)
- Autorización para la instalación y operación de las estaciones repetidoras de radioaficionados (RABCA REPET)
- Modificación o duplicado de la licencia de radioaficionado en cualquier categoría (RABCA MOD DUPLIC LIC)
- Permiso de operación para radioaficionados que posean licencia otorgada en un país extranjero (RABCA LIC EXTRANJ)

12. 1. 6. SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

- Habilitación para la Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Especiales (SCDE)
- Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)

12. 1. 7. OTROS

- Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles (AVETM)
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios

13. DEBIDA DILIGENCIA EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

13.1. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información el servidor del MinTIC debe proteger, preservar y administrar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, privacidad y no repudio de la información a la que tenga acceso.

Para lo anterior, los colaboradores (servidores públicos y contratistas) deben dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2239 de 2024 del MinTIC o aquella que la derogue o modifique.

13.2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los colaboradores (servidores públicos y contratistas) deben dar cumplimiento a lo establecido en el documento SPI-TIC-MA-002 Manual de lineamientos de seguridad para la protección y tratamiento de datos personales y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establecida en la Resolución 2238 de 2024 o aquella que la derogue o modifique. Así mismo, el colaborador debe respetar los términos previstos por la normatividad vigente en cuanto al ejercicio del derecho al habeas data de las ciudadanías.

13.3. OTORGAMIENTO DE INFORMACIÓN

Los colaboradores deben atender los siguientes lineamientos:

- Promover una cultura de transparencia de la gestión pública y actuar con diligencia, profesionalidad y lealtad institucional.
 - Recordar el principio de máxima divulgación, lo cual implica que el ciudadano tiene derecho de acceso a la información pública y solo puede ser denegado el acceso a la misma en eventos excepcionales cuando la información sea clasificada o reservada (para lo cual puede consultar el consolidado de activos de la información MinTIC).
 - No olvidar rotular la información, para lo cual puede consultar el documento con código GDO-TIC-IN-002 Clasificación y rotulado de la información, es decir, se debe rotular la información de acuerdo a su característica como pública, clasificada o reservada.
 - Tener en cuenta el índice de información clasificada y reservada el cual se puede consultar en: [Índice de información clasificada y reservada \(mintic.gov.co\)](https://mintic.gov.co/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada).

Finalmente, se sugiere utilizar las siguientes tablas que indican el nivel de clasificación de la información en el Ministerio/Fondo Único de TIC:

Información tomada del documento con código GDO-TIC-IN-002 Clasificación y rotulado de la información:

Clasificación MinTIC	Criterios			
	Confidencialidad (Nivel de Acceso)	Disponibilidad	Privacidad (Datos Personales)	Integridad
Pública	Es información a la que todo público en general (dentro y fuera de la Entidad) puede tener acceso sin restricción alguna.	Es información cuya indisponibilidad puede afectar la operación normal del Ministerio/Fondo Único de TIC y entes externos, pero no conlleva implicaciones de índole legal o económico.	Es información que contiene datos personales tipo Público .	Toda información generada en el Ministerio/Fondo Único de TIC busca mantener su exactitud, libre de modificaciones no autorizadas. Se deberá validar el impacto que tenga la modificación no autorizada.
Es necesario tener en cuenta que: - El líder del proceso es responsable de esta clasificación. - Los documentos deben ser rotulados por el área que los elabora.				

Clasificación MinTIC	Criterios			
	Confidencialidad (Nivel de Acceso)	Disponibilidad	Privacidad (Datos Personales)	Integridad
Clasificada	Es información a la que pueden tener acceso solo los contratistas o funcionarios de un determinado proceso o todos los colaboradores del Ministerio/Fondo Único de TIC para realizar labores propias de estos, o los terceros que tengan la cláusula contractual de Compromiso de Confidencialidad incluida en los contratos y convenios suscritos con el Ministerio.	Es información cuya indisponibilidad afecta la operación normal del Ministerio/Fondo Único de TIC y entes externos, y puede conllevar a implicaciones de índole legal, económica o generar pérdida de imagen moderado de la entidad.	Es información que contiene datos personales tipo Sensibles, privados, semiprivados .	Toda información generada en el Ministerio/Fondo Único de TIC busca mantener su exactitud, libre de modificaciones no autorizadas. Se deberá validar el impacto que tenga la modificación no autorizada.
Adicional, es información que no puede ser utilizada y divulgada por terceros sin autorización previa del dueño del activo de información, nivel directivo de la Entidad o bajo orden de autoridad competente. De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 el acceso a la información clasificada en relación con derechos a personas naturales o jurídicas podrá ser rechazada o denegada de manera motivada en las siguientes circunstancias: <u>"El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado.</u> <u>El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.</u> - Los secretos comerciales, industriales y profesionales. <i>Parágrafo: Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable".</i> Ejemplo de información Clasificada: La información relacionada a los procesos de selección objetiva para asignación de espectro radioeléctrico.				

Clasificación MinTIC	Criterios			
	Confidencialidad (Nivel de Acceso)	Disponibilidad	Privacidad (Datos Personales)	Integridad
Reservada	Es información a la que pueden tener acceso solo los contratistas y funcionarios de un determinado proceso o los terceros que tienen la cláusula contractual relacionada al documento compromiso de confidencialidad incluida en los contratos y convenios suscritos con el MinTIC.	Es información cuya indisponibilidad afecta la operación normal del Ministerio/Fondo Único de TIC y entes externos, y puede conllevar a implicaciones de índole legal, económica o generar pérdida de imagen severa de la entidad.	Es información que contiene datos personales tipo Sensibles, privados, semiprivados y datos personales de niños, niñas y adolescentes.	Toda información generada en el Ministerio/Fondo Único de TIC busca mantener su exactitud, libre de modificaciones no autorizadas. Se deberá validar el impacto que tenga la modificación no autorizada.

Adicional, para que la información sea clasificada como **Reservada** esta DEBE estar sometida a reserva por una **Norma legal o Constitucional**, su divulgación solo se autoriza a terceros bajo autorización del nivel directivo de la Entidad o bajo orden de autoridad competente.

De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 el acceso a la información reservada en relación con los intereses públicos, podrá ser rechazada o denegada de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- "La defensa y seguridad nacional.*
- La seguridad pública.*
- Las relaciones internacionales.*
- La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.*
- El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.*
- La administración efectiva de la justicia.*
- Los derechos de la infancia y la adolescencia.*
- La estabilidad macroeconómica y financiera del país.*
- La salud pública.*

Parágrafo: Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos."

Ejemplo de información Reservada: Según el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, las actuaciones disciplinarias son reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordena el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

Pública COPIA CONTROLADA

ANEXO 1. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO Y AL OPERADOR

• ANEXO 1. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO Y AL OPERADOR

14. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

14.1. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍAS

Con el objetivo de medir los niveles de percepción y satisfacción de los diferentes grupos de valor (Gobierno, Sector TIC, Ciudadanía y Servidores) en relación con los servicios que ofrece la Entidad, el MinTIC ha implementado la aplicación de encuestas y los resultados de esta medición cada vez que la Entidad aplique dicho mecanismo es un insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los productos o servicios generados, y para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la Entidad.

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 las 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 las 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.
		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

8	27/Ago/2021	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 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".
9	02/Ago/2024	. Actualización del objetivo y el alcance del Manual . Actualización de la normatividad vigente y definiciones . Se adicionaron documentos asociados al manual . Se cambia Modelo de Responsabilidad Social (ERS) por la Estrategia de Responsabilidad Social (ERSI) . Actualización de los compromisos del MinTIC . Actualización de los atributos del buen servicio . Inclusión de derechos y deberes de las ciudadanías frente a la prestación de los servicios por parte del MinTIC (Carta de trato digno al ciudadano y al operador) . Actualización de los canales de atención . Inclusión de un apartado sobre cómo interponer una solicitud la entidad a través de la página web . Se incluyó información sobre todo lo relativo a las PQRS (Términos para dar respuesta, trámite interno, responsabilidades y organización interna) . Actualización de las redes sociales del MinTIC . Se incluyó un apartado de los trámites y servicios MinTIC a través del Portal Único del Estado Colombiano - gov.co . Se retiró todo el apartado de la alineación con la responsabilidad social institucional . Se incluyó el apartado de la debida diligencia en el tratamiento de la información
10	30/Sep/2024	. Se incluyó el apartado de seguimiento y medición (Satisfacción de los grupos de valor y ciudadanías)

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Nombre: Jose Antonio Torres Mendez Cargo: Profesional Especializado Fecha: 09/Oct/2024		Nombre: Cindy Johana Orjuela Rodriguez Cargo: Contratista Fecha: 11/Oct/2024	Nombre: Elvia Cecilia Visbal Villalba Cargo: Coordinador Fecha: 21/Oct/2024	
		Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Coordinador Fecha: 21/Oct/2024	Nombre: Sohe Munoz Orozco Cargo: Subdirector Administrativo Fecha: 21/Oct/2024	
			Nombre: Juddy Alexandra Amado Sierra Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 21/Oct/2024	



Clasificación de la Información:Pública

AGI-TIC-MA-001
10