Manual

DIR-M-5

Manual de Relación Estado Ciudadano

Instituto Caro y Cuervo

Grupo de Planeación y Relacionamiento con el ciudadano

26/07/2023

TABLA DE INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de aprobación	Elaborado	Revisado	Aprobado	Descripción del cambio
2.0	26/07/2023	Marisol Montoya Auxiliar Administrativa Grupo Planeación y relacionamiento con el ciudadano Jessica Lorena Murcia Vanegas contratista del Grupo Planeación y relacionamiento con el ciudadano	Cristian Armando Velandia Mora Coordinador Grupo Planeación y relacionamiento con el ciudadano	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se ajusta el nombre a *Manual de Relación Estado Ciudadano.* Se incluye en capítulo de servicio al ciudadano la atención y lenguaje incluyente. Se incluye la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas. Se eliminan los lineamientos de gestión y respuesta a peticiones que se desarrollan en el documento DIR-R-2 Reglamento interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) Se eliminan los canales de comunicación que se incluyen en el documento DIR-R-2
1.0	17/08/2021	Marisol Montoya Auxiliar Administrativa Cristian Armando Velandia Mora Coordinador Grupo Planeación	Cristian Armando Velandia Mora Coordinador Grupo Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se crea nueva versión del *Manual de servicio al ciudadano* del Instituto Caro y Cuervo

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 7

1 OBJETIVO 7

1.1 Objetivos específicos 7

2 ALCANCE 8

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 8

4 NORMATIVIDAD 11

5 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 12

5.1 Lineamientos generales de servicio al ciudadano 13

5.2 Atributos del buen servicio 13

5.3 Actitud 14

5.4 Comunicación verbal 15

5.5 Comunicación no verbal 16

5.6 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa 17

5.7 Atención de reclamos 17

5.8 Atención presencial 17

5.9 Usemos lenguaje incluyente 19

5.9.1 Ciclo de servicio. 21
5.9.2 Acciones de anticipación 22
5.9.3 En el desarrollo del servicio 23
5.9.4 En la finalización del servicio 24
5.9.5 Atención preferencial 24
5.10 Atención telefónica 29
5.10.1 Ciclo de servicio 29
5.10.2 Acciones de anticipación. 31
5.10.3 En el contacto inicial 31
5.10.4 En el desarrollo del servicio 31
5.10.5 En la finalización del servicio 33
5.11 Protocolos de atención virtual 33
5.11.1 Ciclo del servicio 34
5.11.2 Acciones de anticipación 34
5.11.3 En el desarrollo del servicio 34
5.11.4 En la finalización del servicio 35
5.11.5 Reglas de convivencia virtual o netiqueta 36
5.12 Protocolo en redes sociales 36
5.12.1 Ciclo del servicio 36
5.12.2 Acciones de anticipación 37
5.12.3 En el contacto inicial 37
5.12.4 En el desarrollo del servicio 37
5.12.5 En la finalización del servicio 37

5.13 Protocolo de atención correspondencia 37
5.13.1 Ciclo del servicio 38
5.13.2 Acciones de anticipación 38
5.13.3 En el contacto inicial 38
5.13.4 En el desarrollo del servicio 38
5.13.5 En la finalización del servicio 39
5.14 Protocolo de atención incluyente en el Instituto Caro y Cuervo con orientación sexual diversa 39
5.14.1 Brindemos un trato incluyente 40
5.14.2 Usemos un lenguaje incluyente 41
5.15 Atención y servicios a la ciudadanía 42
5.15.1 Trámites, servicios y otros procedimientos administrativos 42
5.15.2 Canales de atención 43
5.15.3 PQRSDF 43
5.15.4 Medición experiencia ciudadana 44
6 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 44
6.1 Objetivo general 44
6.2 Objetivos específicos 44
6.3 Alcance 45
6.4 Política de participación ciudadana 45
7 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 47
7.1 Seguimiento y medición 49

8 FUENTES DOCUMENTALES 49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Expresiones incluyentes y excluyentes.....19

Tabla 2. Lenguaje incluyente y excluyente a personas con diversidad sexual 41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ciclo de servicio atención presencial.....21

Ilustración 2 Ciclo de servicio atención telefónica.....29

Ilustración 3 Ciclo de servicio correo electrónico 34

Ilustración 4 Ciclo de servicio redes sociales.....36

Ilustración 5 Ciclo de servicio correspondencia 38

INTRODUCCIÓN

El Manual de Relación Estado Ciudadano del Instituto Caro y Cuervo presenta las estrategias y enfoques necesarios para fomentar una cultura de diálogo público y reconocimiento ciudadano. A través de la aplicación de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se implementan cursos de acción y trayectorias definidas en las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, y Gestión del Talento Humano, con el objetivo de fortalecer y desarrollar la gestión institucional. Se reconoce a la ciudadanía como actor fundamental en las relaciones públicas y se comprende que la confianza solo puede construirse mediante el diálogo y el reconocimiento mutuo entre la institucionalidad y los ciudadanos. Con este fin, se han establecido directrices para brindar un servicio oportuno, transparente, digno y equitativo a la ciudadanía.

De esta manera, el compromiso institucional es brindar un trato digno, considerado, respetuoso y reservado; igualmente, se pretende facilitar los canales de comunicación para que los ciudadanos puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre el proceder como entidad.

1 OBJETIVO

Unificar los lineamientos y protocolos institucionales relacionados con el servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas, para asegurar altos niveles de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios ofrecidos por el ICC.

1.1 Objetivos específicos

- Mejorar la prestación de los servicios, mediante el conocimiento y aplicación de protocolos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- Ofrecer una herramienta de referencia para la atención al ciudadano en el desarrollo y cumplimiento de sus fines misionales.

2 ALCANCE

Este manual incluye, lineamientos, parámetros y articula los protocolos para que los servidores públicos y los contratistas que apoyan el ICC en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que atienda sus necesidades y respete sus derechos de una manera ágil, eficiente y efectiva.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención incluyente:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos.
- **Calidad:** Grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).
- **Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).
- **Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al ICC relacionada con los temas a cargo de la misma, dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Ley 1755 del 2015.
- **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA:** De conformidad con la Ley 1437 de 2011 y los decretos reglamentarios y modificatorios , el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA tiene la finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento ante la 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.

- **Enfoque diferencial:** Método de análisis que consiste en reconocer la pluralidad y la diversidad de las poblaciones que, por sus características y condiciones, se encuentran en mayor grado de desventaja y con menores posibilidades de restablecer efectivamente sus derechos, posibilitando el ejercicio de la ciudadanía desde la diferencia mediante la participación y los procesos de inclusión en la toma de decisiones.
- **Enfoque étnico-diferencial:** Sistema de análisis de las prácticas de exclusión y discriminación que los grupos étnicos han vivido históricamente con el fin de transformarlas en inclusión social, en pro de lograr el goce efectivo de sus derechos y el cual busca visibilizar las particularidades de la cosmovisión, cultura, origen e identidad de los grupos étnicos, y orientar las actuaciones del Estado en función de estas.
- **Escalamiento:** Presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **Excepciones a los plazos de respuesta:** Ley 1755 de 2015, artículo 14, parágrafo: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la PQRSDF debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".
- **Grupo étnico:** Es una comunidad determinada por la existencia de ancestros y una historia en común. Se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones sociales y sistemas de organización consolidados y rasgos culturales como la lengua, la gastronomía, la música, la danza y la espiritualidad entre otros elementos. Los integrantes de un grupo étnico son conscientes de pertenecer a él, comparten entre ellos una carga simbólica y una profundidad histórica.
- **Participación ciudadana:** Se denomina participación ciudadana a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados, y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades.
- **Preguntas frecuentes:** Conjunto de interrogaciones y respuestas resultado de los cuestionamientos habituales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

- **Redes sociales:** Espacios o herramientas digitales que permiten la interacción y conexión entre varias personas a través de contenido gráfico, textual y/o auditivo, en línea y en tiempo real.
- **Respuesta de fondo:** Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
  - ✓ *Claridad:* la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
  - ✓ *Precisión:* la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
  - ✓ *Congruencia:* la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
  - ✓ *Consecuencia:* las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente los términos legales.
- **Suspensión:** Pausa excepcional en la solución de una petición en los plazos señalados, situación que se debe informar de inmediato al interesado en todo caso, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.
- **Traslado a otra entidad:** Cuando la PQRSDF recibida no sea competencia del ICC, se le debe radicar y dar traslado a la entidad competente de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 notificando al peticionario del traslado respectivo. Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Para revisar conceptualización adicional puede consultar el DIR-R-2 Reglamento interno PQRSDF

4 NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia (Artículos 2, 23 y 74).
- 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 (Artículos 13-15,17-22, 24-27 y 29-30).
- Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso administrativo (Artículos 7, 8, 17 y 20).
- 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" (Artículo 76).
- Ley 1581 de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 190 de 1995, artículo 54. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"
- Ley 962 de 2005, artículo15. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 715 de 2001. "Establece normas orgánicas de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 de la Constitución Política y dicta algunas disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros"
- Ley 850 de 2003. "Reglamenta las veedurías ciudadanas"
- Ley 1381 de 2010. "Desarrolla los artículos 7, 8, 10 y 70 de la Constitución Política y los artículos 4, 5 y 28 de la Ley 21 de 1991 y dicta normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes"
- Ley 1482 de 2011. "Modifica el Código Penal para garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación"
- Decreto 491 de 2020. "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y

se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"

- 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, así como el sistema de quejas y reclamos".
- Decreto 3517 de 2009. "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación".
- Decreto 2623 de 2009, artículo 12. "Por el cual se crea en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Decreto 1832 de 2012. "Por la cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación".
- Decreto Ley 019 de 2012. "Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" (Artículos 12, 13 y 14).
- Decreto 1166 de 2016 del 19 de julio de 2016. "Por la cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3169 de 2002 Política para la población afrocolombiana.
- Conpes 2909 de 1997 Programa de apoyo para el desarrollo y reconocimiento étnico de las comunidades negras.

5 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto Caro y Cuervo (ICC) se compromete a orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar al ciudadano en la construcción de una entidad eficaz, transparente e innovadora en el desarrollo de su misionalidad. Para ellos se debe:

- Permitir la participación ciudadana en los diferentes momentos de gestión del ICC.
- Demostrar pertinencia, oportunidad y calidad en la atención de las solicitudes y servicios.
- Disponer de un esquema de monitoreo que permita la mejora continua en las actividades de atención a los grupos de interés y ciudadanía

5.1 Lineamientos generales de servicio al ciudadano

El ICC está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual incorpora atributos de calidad en el servicio y comportamientos asociados para brindar atención a los ciudadanos, contando con un equipo humano calificado y cualificado, que cuenta con múltiples canales de comunicación y que vela por la mejora continua en los procesos institucionales.

Por lo tanto, la interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor y con las siguientes condiciones para el servicio.

5.2 Atributos del buen servicio

Las cualidades mínimas o atributos que debe cumplir el servicio que se ofrece a la ciudadanía para que sea de calidad son las siguientes:

- Respetuoso: Reconocer y valorar a las personas sin omitir sus diferencias.
- Amable: Tratar al ciudadano de manera cortés y sincera.
- Confiable: Alcanzar resultados certeros de acuerdo con lo señalado en las normas.
- Empático: Percibir lo que el ciudadano siente y ponerse en su lugar.
- Incluyente: Brindar atención de calidad para todos los ciudadanos sin discriminaciones.
- Oportuno: Cumplir con los términos acordados con el ciudadano en el momento adecuado.
- Efectivo: Resolver lo solicitado.

El buen servicio para el ICC no se queda en la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, ya que debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone la comprensión de las necesidades de los usuarios lo que, a su vez, exige escuchar al ciudadano e interpretar sus necesidades. Los grupos de interés del ICC necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como *"no sé…"*, *"vuelva mañana"* o "*eso no me toca a mí…"* son vistos por el ciudadano como un mal servicio.

- Por tal motivo, los servidores públicos y colaboradores deben: Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el ICC, para responder las peticiones ciudadanas.

- Conocer los trámites y servicios que presta el ICC, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.

Seguir el procedimiento o el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar como la dificultad para responder a una solicitud por falta de información, que esté incompleta o errada, situación que debe comunicar a su jefe inmediato para que la resuelva de fondo.

- Abstenerse de recibir pagos, regalos o dádivas, en ninguna circunstancia, a cambio de un buen servicio al ciudadano, hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva a una responsabilidad penal y disciplinaria.

5.3 Actitud

Se espera que los servidores públicos acojan a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata de pensar en el ciudadano, sino pensar como el ciudadano; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que requieren de un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticiparse y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escuchar y evitar interrumpir a la persona mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para brindar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Orienta con claridad y precisión.
- Atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Hay un trato de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Hace esperar innecesariamente al ciudadano o no ofrece una explicación por la demora.
- Carece de la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Si bien el buen servicio es la regla, cuando un usuario es grosero o violento también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

Atención a personas alteradas

En ocasiones, a las entidades públicas llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- Asumir la situación como algo no personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Conservar la calma y no perder el control, es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.

Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena” y “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y del malestar del ciudadano. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.

5.4 Comunicación verbal

Los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias por medio de signos. En este sentido, en esta sección se proponen algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como “con mucho gusto”, “¿en qué le puedo ayudar?” son siempre bien recibidas.
- El uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas se deben evitar. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre se debe aclarar su significado.
- Al ciudadano se debe llamar por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- El tuteo, al igual que el uso de términos como “mi amor”, “corazón”, etc., se deben evitar.
- El uso de “señor” o “señora” para dirigirse al ciudadano es recomendable.
- Las respuestas cortantes del tipo “sí”, “no”, se pueden interpretar como frías y de afán.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se debe halar de la ropa o del brazo y se le debe mantener informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se debe orientar con claridad usando expresiones como “al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, se debe posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

5.5 Comunicación no verbal

El lenguaje no verbal que expresa sentimientos o estados internos como hambre, tristeza, alegría, miedo, indignación, enfado, sorpresa, entre otros, es el mismo en todo el mundo. Los gestos son expresiones que acompañan a una lengua para su mejor entendimiento y comunicación, las cuales son culturales y varían de un país a otro. Algunas expresiones que se deben mantener a la hora de atender al ciudadano son:

- Expresión facial agradable.
- Sonrisa sincera.
- Postura correcta y control de las emociones.

5.6 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

La respuesta a una solicitud de un ciudadano no siempre es la que él espera. Cuando se niega una solicitud se debe dar la respuesta tal como es, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la respuesta negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano espera, ayuden a aceptar razonablemente la negación, le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad, a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

5.7 Atención de reclamos

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

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

5.8 Atención presencial

Por este canal es posible mantener la interacción cara a cara, en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Recomendaciones generales:

- *Presentación personal:* Es el aspecto que influye en la percepción que tendrá el ciudadano del servidor público y de la entidad; por eso, es importante mantener una presentación apropiada para el rol que desempeña el funcionario público y para guardar la imagen institucional. La identificación institucional, como lo es el carné, siempre debe estar visible.
- *Comportamiento:* Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle o realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros, si no son complementarias para la atención solicitada, indisponen al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- *Expresividad en el rostro:* Expresión relevante para el interlocutor, no hace falta sonreír de manera forzada, con solo mirarlo a los ojos se muestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe estar acorde con el trato verbal, es decir, debe ser amable y cortés.
- *Voz y lenguaje:* Características como el uso del lenguaje y el tono de la voz refuerzan lo que se dice; por ello, conviene escoger el vocabulario y seguir las recomendaciones previstas en el anterior capítulo. En particular, es necesario regular el tono de la voz en las diferentes situaciones y vocalizar con precisión para que la información sea comprensible.
- *Postura:* Posición corporal adoptada mientras se atiende al ciudadano, que refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, para evitar las posturas rígidas o forzadas.
- *Puesto de trabajo:* El espacio debe permanecer ordenado y limpio, ya que su apariencia tiene 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, como la ventanilla de radicación, y conocer la ubicación de baños, salidas de emergencia, puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- El servidor debe tener claro donde el ciudadano puede obtener más información sobre las demás sedes del ICC, cuando lo requiera, y los datos de contacto.

Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.

- Saludar de inmediato y de manera amable, sin esperar que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo, de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral, para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad. Permanecer en el puesto de trabajo y en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

5.9 Usemos lenguaje incluyente.

El lenguaje incluyente en el caso de la discapacidad, parte del hecho de que estamos refriéndonos a una persona con un nombre, a quien su discapacidad no la define; tengamos presente que el lenguaje que utilicemos tiene el poder de excluirla o de incluirla. Se ha hecho frecuente el uso de términos que algunos consideran correctos tales como discapacitado, persona en situación de discapacidad o minusválido; sin embargo, en la Convención de Derechos de las personas con discapacidad, promulgada por la ONU en el año 2016, se definió como referencia universal el término “persona con discapacidad”.[1]

Tabla 1. Expresiones incluyentes y excluyentes

Tipo de condición	Expresión incluyente	Expresión excluyente (que no debemos utilizar)
Discapacidad mental o psicosocial	* Persona con discapacidad mental o psicosocial	* Loco * Demente * Trastornado

[1] **Guía de lenguaje incluyente.** Gobierno de México. Guías Básicas - Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de México.

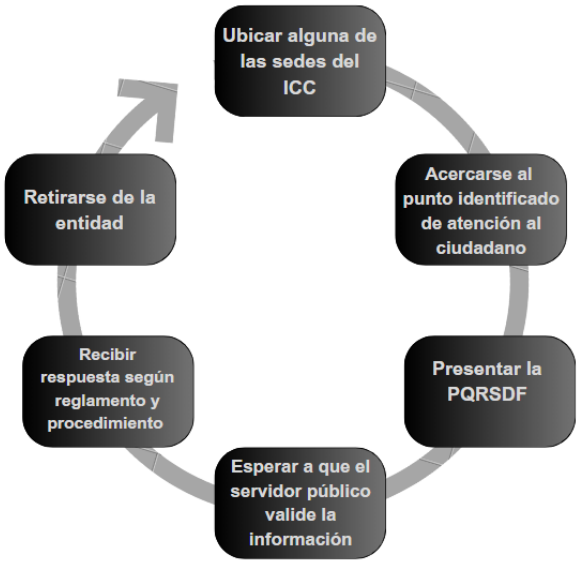
Tipo de condición	Expresión incluyente	Expresión excluyente (que no debemos utilizar)
Discapacidad motriz o física	* Persona con discapacidad motriz o física * Persona con amputación * Persona de talla.	* Paralítico * Lisiado * Tullido * Cojo * Enano * Pati cortico * Mocho * Amputado * Postrado en silla de ruedas
Vejez	*Persona mayor.	*Pensionadito *Viejo *Abuelo *De la tercera edad *Anciano
Discapacidad	*Persona con discapacidad.	*Discapacitado *Incapacitado *Minusválido *Disminuido *Impedido *Limitado *Inválido *Deficiente *Inútil *Incapaz
Discapacidad visual	*Persona con discapacidad visual. *Persona ciega *Persona con baja visión	*Invidente *Ciego *Cegatón
Discapacidad auditiva	*Persona con discapacidad auditiva. *Persona sorda. *Persona con hipoacusia o baja audición.	*Sordomudo *Sordo *Mudo *Bajo de audición

Tipo de condición	Expresión incluyente	Expresión excluyente (que no debemos utilizar)
Discapacidad intelectual o cognitiva	*Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.	*Retardado mental *Mongólico *Tonto *Bobo *Incapaz *Tarado *Subnormal *Retraído

5.9.1 Ciclo de servicio.

Este proceso se resume en acciones, que inician desde el momento en que el ciudadano decide acercarse a alguna de las sedes del ICC. Estas son:

Ilustración 1 Ciclo de servicio atención presencial



5.9.2 Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

- Se recomienda a los guardias de seguridad:
- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “buenos días/tardes”, “bienvenido/a..”.
- Revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informando al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el ICC.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse para radicar documentos o el formato para diligenciar una solicitud de información.

Orientadores o anfitriones

- Saludar amablemente utilizando frases como: bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?, por favor, diríjase a...
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello, con base en documentos oficiales de la entidad.
- Indicar al ciudadano qué documentos necesita para realizar su trámite y en caso de que no traiga alguno de los documentos solicitados, invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Verificar si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle la opción.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión de su rostro la disposición para servir: “buenos días/tardes/noches”, “bienvenido/a”, “mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo las expresiones “señor” o “señora”.

5.9.3 En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “entiendo que usted requiere…”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa. Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
- Explicar por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Solicitar permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Regresar y decirle: “Gracias por esperar”.
- Aclarar al ciudadano, si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio:
- Por qué debe remitirlo a otro punto.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención.
- Informar al ciudadano, si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata:
- La razón de la demora.
- La fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Para el caso de los buzones de sugerencias se aplicará cuando haya visitas de ciudadanos o usuarios y estas se den por fuera del horario de atención, para lo cual se dispondrán en los puntos de atención formatos impresos para registro de la PQRSD.

5.9.4 En la finalización del servicio

- Recordar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general, ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "señor" o "señora"
- Revisar los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento, si es del caso.
- Enterar al jefe inmediato de la situación, si hubo alguna dificultad para responder, para que la resuelva.

5.9.5 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

***Adultos mayores y mujeres embarazadas*.** Una vez entran en la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

Atención presencial. Si un ciudadano cumple con las condiciones para tener prelación en el turno sobre los demás, se debe:

- Seguir el guion, protocolo y procedimiento definido para atender a este grupo poblacional, en el caso del ICC, seguir los lineamientos del DIR-R-2 Reglamento interno PQRSDF y con mayor detalle la información estipulada en el presente Manual.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Evitar manifestaciones de duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

- Llamarlos por el nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad. *Se* consideran personas en esta situación a las víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, se deben incorporar al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En el desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

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

Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. El Decreto 1166 del 2016, estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para el cumplimiento a la normatividad mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

A este grupo de ciudadanos pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales, el pueblo ROM o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, el servidor público debe realizar los siguientes pasos:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad con copia a servicio al ciudadano, asignando el proceso encargado de dar trámite a la petición.

- El proceso asignado deberá solicitar al Grupo de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano - Servicio al Ciudadano, que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

Petición en idiomas diferentes al español: Cuando un ciudadano presente una solicitud en una lengua diferente al español, el servidor realizará un registro de esta en video o audio. El ICC realizará las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva.

Personas en condición de discapacidad.

- Reconocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Tratar a las personas adultas con discapacidad como requiere su condición y no como si fueran niños, evitando hablarles en tono aniñado, consintiéndoles la cabeza o asumir comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no asumir ademanes o expresiones que le puedan incomodar como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Preguntar ¿desea recibir ayuda? o ¿cómo desea que le colabore? antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda.
- Aclarar si la persona con discapacidad realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar el tiempo suficiente para que el ciudadano exprese y plantee sus requerimientos, dando espera a que termine su exposición, aunque pueda preverse al final de una frase. No hace falta adivinar lo que la persona necesita.

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar realimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.

- Halar a la persona de la ropa o del brazo resulta inconveniente.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como “al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”.
- Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Separar, distraer o consentir al animal que acompaña a la persona con discapacidad visual puede resultar perjudicial.
- Posar la mano del ciudadano sobre el hombro o brazo propios, si la persona solicita ayuda para movilizarse de un punto a otro.
- Aclarar a las personas cuáles son los documentos que se le entregan.
- Informar a la persona ciega que debe dejarla sola, si por algún motivo el servidor público o colaborador debe retirarse de su puesto.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.

Preguntar a la persona sorda si es hablante de lengua de señas, en caso afirmativo se procederá a realizar la conexión con la herramienta SIEL (Sistema de interpretación en línea) donde nos comunicaremos con un intérprete y este hará la interpretación, se debe tener disponibilidad de audífonos y cámara web o un dispositivo móvil donde esté la herramienta SIEL instalada:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta la lectura de los labios.
- Gesticular de manera exagerada para comunicarse es inconveniente.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, debido a que la información visual cobra especial importancia para estas personas.

- Solicitar a la persona que repita o escriba lo que la persona sorda trata de decir, si no se entiende su solicitud; no es conviene aparentar haber entendido.

Atención a personas sordociegas.

- Informar al ciudadano que está presente tocándola suavemente en el hombro o en el brazo.
- Esperar a que la persona pueda atender, si está concentrada realizando otra tarea.
- Tratar de ponerse dentro de su campo visual, dado que no se sabe si la persona conserva esta capacidad.
- Dirigirse a la persona vocalizando correctamente, si usa audífono.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora.

- Cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, resulta inconveniente para el ciudadano.
- Ubicarse frente a la persona, a una distancia mínima de un metro, si la persona está en silla de ruedas.

Atención a personas con discapacidad cognitiva.

- Brindar información visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información que requiere.

Atención a personas con discapacidad mental.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja.

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica, ya que es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

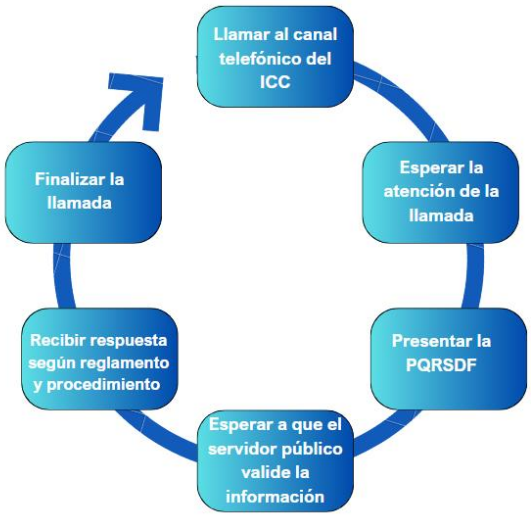
5.10 Atención telefónica

Por este canal es posible una interacción entre el servidor público y el ciudadano en tiempo real, a través de la red de telefonía fija.

5.10.1 Ciclo de servicio

Este proceso se resume en acciones, que inician desde el momento en que el ciudadano decide comunicarse con la entidad. Estas son:

Ilustración 2 Ciclo de servicio atención telefónica



El canal telefónico es uno de los medios de comunicación más importantes para atender las solicitudes del ciudadano, de este medio depende la imagen que se dé a los ciudadanos y grupos de interés.

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad dentro y fuera de la ciudad, si las hay.
- Seguir los guiones establecidos para responder una llamada.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Moderar el tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, por cumplir, pero sin interés por brindar la ayuda requerida por el interlocutor. Debe usarse un tono vivaz y enérgico, que demuestre seguridad en el mensaje y disponibilidad de servicio. Es preciso retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Procurar una vocalización clara: pronunciar las palabras sin omitir letras y respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- Hablar con velocidad leve: usar una velocidad menor a la utilizada en una charla personal, facilitar la comunicación.

  Mediar el volumen de la voz: si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente, sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

5.10.2 Acciones de anticipación.

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono o conmutador, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
  Tener a mano y actualizado el listado de las extensiones a las que es posible transferir una llamada.

5.10.3 En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “buenos días” o “buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y ofrecer ayuda con frases como “¿en qué le puedo ayudar?”.

5.10.4 En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Dar la información completa, si se puede resolver la solicitud, y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara la respuesta y llenó sus expectativas.
- Comunicar al ciudadano amablemente que la llamada se pasará al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información, en caso de que la solicitud no sea de su competencia.
- Solicitar al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente, si debe transferir la llamada a otra dependencia.
- Dejar la llamada en espera implica:
  - Explicar por qué debe poner la llamada en espera e indicar el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
  - Solicitar permiso para dejar la llamada en espera y esperar la respuesta, antes de realizar la acción.
  - Brindar al ciudadano la posibilidad de permanecer en espera o si se anticipa un tiempo de espera prolongado, optar por recibir una llamada de retorno. En caso de que el ciudadano elija la opción de recibir una llamada de retorno, se le solicitará su número de teléfono y se cumplirá con la devolución de la llamada de manera efectiva.

- Retomar la llamada cada cierto tiempo y explicar al ciudadano cómo va su gestión, cuando haya aceptado esperar.
- Ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, al retomar la llamada, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

- Explicar al ciudadano la razón de la demora, si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informar a quien contesta que va a transferir una llamada del señor o señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto) y luego transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien va a atender al ciudadano.
- Pasar la llamada a otra extensión donde nadie le conteste es una situación molesta para el usuario. En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, es indicado retomar la llamada del ciudadano, tomar los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Recibir una llamada interna (realizada desde alguna extensión telefónica del ICC), implica que el servidor que atienda la llamada:
  - Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
  - Salude a quien llama de la siguiente forma: (nombre de la dependencia o grupo), buenos días o buenas tardes, (habla con nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?
  - Hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el interlocutor entienda el mensaje.
  - Tenga en cuenta que a través de la voz se puede obtener información muy valiosa, inclusive sin necesidad del contacto visual.
  - Oriente al interlocutor de la dependencia o el servidor que podrá dar respuesta a su requerimiento, cuando la información solicitada no sea de su competencia.
  - Se despida de forma cortés y agradezca al compañero de trabajo por haberse comunicado con él para solucionar su problema y manifestar que con gusto le atenderá en caso de que requiera algo más.

5.10.5 En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Despedirse amablemente
- Recordar al ciudadano lo que va a hacer, si queda alguna tarea pendiente, y despedirse amablemente llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Comunicar al jefe inmediato para que resuelva la situación, si hubo alguna dificultad para responder ya sea por falta de información, información incompleta o errada.
  Informar y comprobar si la llamada fue devuelta, en caso de que se haya tomado un mensaje para otro servidor público, y recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

5.11 Protocolos de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, formato de página web y redes sociales.

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

Recomendaciones generales:

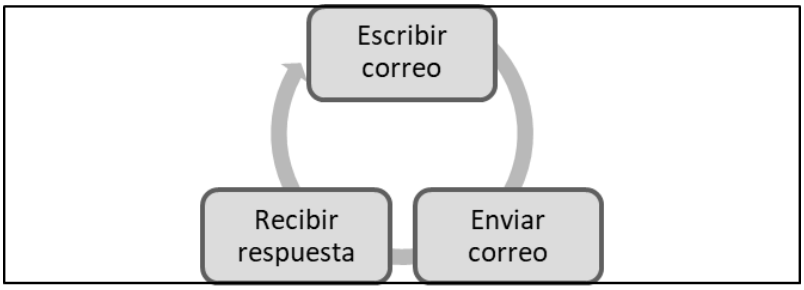
En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales es preciso enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data Ley 1581 de 2012) e informar al ciudadano sobre el respecto del uso que se le va a dar a sus datos personales.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red o correo electrónico.

5.11.1 Ciclo del servicio

Este ciclo de servicio se lleva a cabo a través de las siguientes tareas:

Ilustración 3 Ciclo de servicio correo electrónico



5.11.2 Acciones de anticipación

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

5.11.3 En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- Designar el destinatario principal en el campo “Para”. Es decir, la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Seleccionar las personas que deben estar informadas sobre la comunicación en el campo “CC” (con copia).
- Verificar antes de enviar el mensaje si es necesario que a quienes se envió copia necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí

contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha…, relacionada con…" o "En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…".
- Escribir siempre en estilo impersonal y ser conciso.
- Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Evitar escritos con líneas de más de 80 caracteres.
- Usar mayúsculas sostenidas, negrillas o signos de admiración innecesarios demoran la lectura.
- Responder todas las preguntas que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
  Adjuntar documentos al mensaje requiere considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

5.11.4 En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Si es una petición que refiere a una consulta de información, esta debe ser validada por el respectivo coordinador del área o líder directivo que desarrolla las actividades consultadas, mediante aprobación ya sea por correo electrónico, firma digital o firma manuscrita.
  Si la petición tiene que ver con consultas de información general de la entidad esta podrá ser respondida por los líderes de equipo, coordinadores, decano o subdirectores, haciendo uso de la plantilla y los protocolos indicados conforme a lo definido en el Reglamento interno de PQRSDF DIR-R-2 y el Procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones COM-P-1.
  El mensaje debe ser revisado de manera completa antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala imagen del ICC, en quien recibe el correo electrónico.

5.11.5 Reglas de convivencia virtual o netiqueta

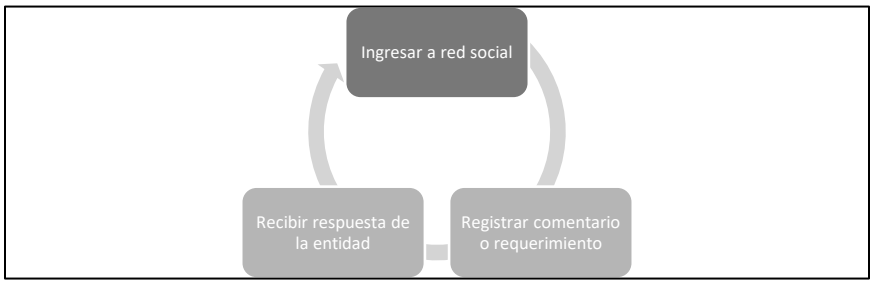
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a ella.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Salude al inicio del mensaje y despídase al final.
- Sea educado, escriba y llame en horarios apropiados.
- Evite escribir todo en mayúsculas, pues se considera como gritar.
- No entregue su información personal a contactos que no conoce.
- Revise la puntuación y ortografía antes de enviar el mensaje.
- No comparta noticias ni mensajes de dudosa proveniencia o reputación.
- No escriba cuando esté enojado, mejor respire profundo y haga una pausa antes de responder.
- Respete la privacidad, no comparta datos de terceros.
- No etiquete a personas sin su autorización.
  Utilice en la red los mismos estándares de comportamiento que sigue en la vida cotidiana

5.12 Protocolo en redes sociales

5.12.1 Ciclo del servicio

Este ciclo conlleva una serie de actividades:

Ilustración 4 Ciclo de servicio redes sociales



El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de otros canales, no empieza con un evento especifico e individual como una llamada entrante. En este orden de ideas, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

5.12.2 Acciones de anticipación

El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé, se tendrá en cuenta los términos para responder las PRSDF descritos en el DIR-R-2 Reglamento interno de PQRSDF y el COM-P-1 Procedimiento de gestión de PQRSDF.

5.12.3 En el contacto inicial

Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales, para estar al tanto de los mensajes recibidos.

5.12.4 En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Si la solicitud del ciudadano no se puede resolver de forma inmediata, explicar la razón de la demora, informar la fecha exacta y redireccionar al Grupo de Gestión documental para el proceso de radicado y remisión al funcionario competente informando al ciudadano el medio por el cual recibirá la respuesta.

5.12.5 En la finalización del servicio

- El mensaje debe ser revisado de manera completa antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala imagen del ICC, en quien recibe la respuesta.

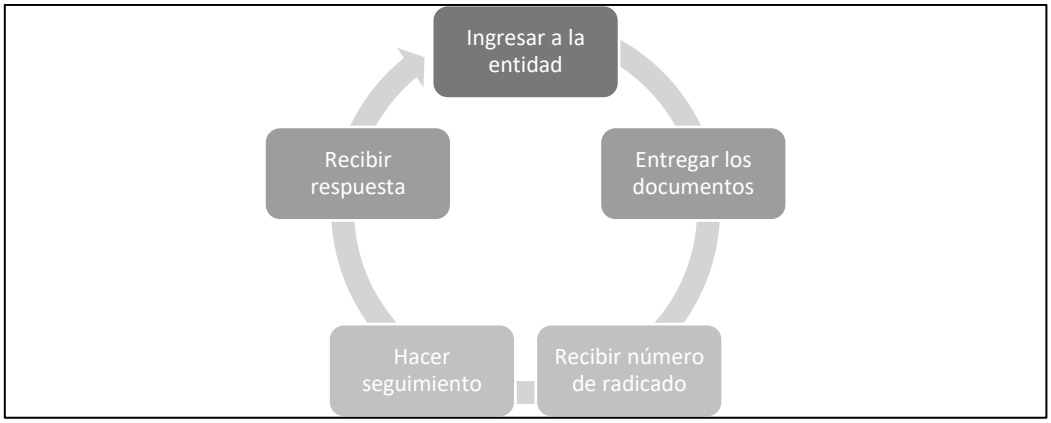
5.13 Protocolo de atención correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

5.13.1 Ciclo del servicio

Este ciclo de servicio se lleva a cabo a través de las siguientes actividades:

Ilustración 5 Ciclo de servicio correspondencia



5.13.2 Acciones de anticipación

- Verificar que el instrumento de radicación esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

5.13.3 En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor” o “señora.” Para el caso de los buzones de sugerencias se aplicará cuando haya visitas de ciudadanos o usuarios y estas se den por fuera del horario de atención, para lo cual se dispondrán en los puntos de atención formatos impresos para registro de la PQRSD.

5.13.4 En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar. Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida; los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

5.13.5 En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Trasladar el requerimiento a la entidad competente, si no es competencia de la entidad, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibido e informárselo al ciudadano, el mencionado traslado a la entidad competente es responsabilidad de Atención al Ciudadano.

5.14 Protocolo de atención incluyente en el Instituto Caro y Cuervo con orientación sexual diversa

Cuando hablamos de diversidad sexual nos referimos a la variedad que encontramos en todas las personas de acuerdo con su deseo de relacionarse afectiva, sexual y sentimentalmente.

Las principales orientaciones sexuales e identidades de género, diferentes a las binarias (mujer y hombre), establecidas tradicionalmente, se agrupan en las siglas LGTBIQ+.[2]

- Lesbiana
- Gay
- Bisexual
- Trans
- Intersexual
- Queer
- No binario, pansexual

[2] Para obtener más información sobre diversidad sexual, lo invitamos a consultar el siguiente enlace, donde encontrará información adicional: http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/diversidad-sexual

5.14.1 Brindemos un trato incluyente

Hay que tener en cuenta las siguientes pautas y se asegurará un trato incluyente y digno a las personas con orientación sexual diversa, basado en el respeto y en el sentido común aplicable a todos en general.

- Actúe con naturalidad en los encuentros personales. Utiliza el sentido común y la lógica ante cualquier situación que se presente. No trates a la persona con algún tipo de preferencia, pues este acto genera una alerta.
- A las personas transgénero debe tratárseles de acuerdo como las ves. Si la persona quiere proyectar una imagen femenina (cabello largo, maquillaje, falda, etc.) debemos tratarla como a una mujer, refriéndonos a ella en femenino.
- En el caso de las personas trans, utilice preguntas validadoras si no le es sencillo saber cuál es el tratamiento correcto: Buenos días, ¿cuál es su nombre? ¿Cómo prefiere que le llame?
- Es importante conocer que las personas trans pueden modificar su documento de identidad para cambiar su nombre y sexo. Sin embargo, hay personas que por múltiples razones no realizan este trámite.
- Cuando atendemos a una persona trans que no ha cambiado su documento de identidad nos encontramos con personas que tienen un “nombre identitario” con el cual quieren ser reconocidos y tratados; y un “nombre legal” que es el que aparece en su cédula de ciudadanía. En este caso debemos tratar al usuario usando su nombre identitario en la conversación, pero para todos los trámites y formatos debemos usar su nombre legal lo cual, si es necesario, debe aclarársele a la persona de forma asertiva.
- Evita los sesgos inconscientes: una expresión dice más que mil palabras y en repetidas ocasiones son nuestras miradas o gestos los que hablan antes de que nosotros y crean una barrera que bloquea la comunicación con el cliente

  En resumen, se empático ante su situación, demostrando respeto, atención y tolerancia.

5.14.2 Usemos un lenguaje incluyente

- Un aspecto importante para brindar una adecuada atención a nuestros clientes es la empatía. Es decir, comprender la necesidad y las emociones del otro para ponernos en su lugar y actuar de la manera que esperamos que los demás actúen con nosotros.
- El lenguaje incluyente es aquel en el que las personas somos conscientes del poder de la palabra, donde todos caben, son libres de expresarse y tienen el mismo derecho a participar, ser escuchados y especialmente a sentirse seguros en cualquier lugar y situación. Es fundamental, evitar los estereotipos, los prejuicios y aprender a identificar sesgos inconscientes que puedan generarles barreras a las personas.

A continuación, revisaremos algunas expresiones usuales del lenguaje común que se emplean de forma equivocada (excluyente) para identificar las diferentes modalidades de condición sexual. Adicionalmente, sugeriremos expresiones incluyentes que identifican a las personas con respeto desde el entendimiento

Tabla 2. Lenguaje incluyente y excluyente a personas con diversidad sexual

Tipo de condición	Expresión incluyente	Expresión excluyente (que no debemos utilizar)
Transgénero	Está en un proceso de transición a su nuevo género. Es una persona trans.	*Es hombre y se cree mujer *Es mujer y se cree hombre
Transformista	Se viste de: mujer / hombre. Transformista. Es una persona trans.	Se disfraza de: mujer / hombre.
Transexual	Se realizó una operación de reafirmación de sexo. Es una persona Trans.	Se cambió el sexo / Se quitó el órgano
Comunidad LGTBIQ+	Población o miembro de la comunidad LGTBI+: lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti, transformista e intersexual. Personas con orientación o preferencias sexuales e identidad de género diversas.	Personas con preferencias distintas a la heterosexualidad.

Tipo de condición	Expresión incluyente	Expresión excluyente (que no debemos utilizar)
Hombre gay	*Persona homosexual. *Hombre homosexual. *Persona gay. *Hombre gay.	*Amanerado / Marica *Hombre gay afeminado / Partido.
Mujer lesbiana	*Persona lesbiana. *Mujer homosexual. *Mujer lesbiana.	Machorra / marimacha.
Bisexual	*Persona bisexual. *Hombre bisexual. *Mujer bisexual.	Bi / Bicicleto.
Intersexual	*Persona intersexual.	Hermafrodita.

5.15 Atención y servicios a la ciudadanía

El Instituto Caro y Cuervo pone a disposición de la ciudadanía, grupos de interés y de valor en la página web de la entidad, la sección de *Atención y servicios a la ciudadanía*: Enlace a Atención y servicios a la ciudadanía ICC en el cual, el ciudadano podrá acceder a la siguiente oferta de servicios y medios de atención:

5.15.1 Trámites, servicios y otros procedimientos administrativos

El ICC al ser una entidad pública adscrita al Ministerio de las Culturas, las Artes y Saberes tiene el deber normativo de divulgar en su página principal los diferentes trámites (inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT), portafolios de servicios y otros procedimientos administrativos, como lo son las preguntas frecuentes que realizan a la entidad.

Razón por la cual, sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, el ICC presenta al ciudadano los trámites y servicios ofertados por la entidad, los cuales se describen a continuación:

- Registro de asignaturas: Enlace al registro de asignaturas
- Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado: Enlace a matriculas de aspirantes admitidos a programas de posgrado
- Cancelación de la matrícula académica: Enlace a cancelación de la matricula académica
- Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano: Enlace a la inscripción y matricula a programas de trabajo y desarrollo humano
- Aplazamiento del semestre: Enlace a aplazamiento del semestre
- Inscripciones aspirantes a programas de posgrados: Enlace a las inscripciones a aspirantes de programas de posgrado
- Préstamo bibliotecario: Enlace al préstamo bibliotecario
- Grado de posgrado: Enlace al grado de posgrado
- Reingreso a un programa académico: Enlace a solicitud reingreso a un programa académico
- Renovación de matrícula de estudiantes: Enlace a la renovación de matricula de estudiantes
- Contenido del programa académico: Enlace al contenido del programa académico
- Certificados y constancias de estudio: Enlace a certificados y constancias de estudio
- Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior: Enlace a solicitud duplicado de diplomas y actas en IES
- Portafolio de servicios: Enlace al portafolio de servicios ICC

5.15.2 Canales de atención

El ICC dispone los canales de atención presenciales y virtuales para la atención a la ciudadanía los cuales se encuentran debidamente relacionados en el DIR-R-2 Reglamento interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) dispuesto en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)

5.15.3 PQRSDF

El ICC dispone del aplicativo de PQRSDF divulgado a través del siguiente acceso directo Enlace a aplicativo de Atención al ciudadano - ICC para la realización de las consultas, solicitudes de documentos e información, quejas, reclamos, petición de interés general o particular, denuncias y felicitaciones, los cuales se encuentran descritos y desarrollados en el DIR-R-2 Reglamento interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y

felicitaciones (PQRSDF) y en el COM-P-1 Procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

5.15.4 Medición experiencia ciudadana

El ICC conforme a los lineamientos definidos por Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) incorpora la herramienta de medición de la experiencia ciudadana y los escenarios de relacionamiento con el ciudadano: Enlace a Medición experiencia ciudadana - ICC orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir su experiencia del servicio y efectividad en la entrega de resultados.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo de esta herramienta es conocer la experiencia de las ciudadanías en los momentos de interacciones con el ICC respecto a escenarios de relacionamiento a partir de: acceder a información pública, realizar un trámite o recibir un servicio, realizar control social o exigencia de cuentas o participar colaborativamente en la gestión institucional; esto, con el fin de identificar debilidades y fortalezas en cada interacción que sirvan, a su vez, para formular acciones de mejora e innovación en los servicios del Estado en clave de mejorar la experiencia de las ciudadanías y garantizar el goce efectivo de sus derechos.

6 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1 Objetivo general

Garantizar los espacios de interlocución y realimentación de las acciones desarrolladas por el ICC.

6.2 Objetivos específicos

- Garantizar un proceso permanente de diálogo en doble vía con los grupos de valor y de interés.
- Propiciar la participación ciudadana, en cumplimiento a la Constitución y la ley, para que la ciudadanía participe en todo el ciclo de gestión del Instituto Caro y Cuervo respecto a los proyectos, planes o programas de su interés.
- Definir los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer el derecho a la participación en la gestión de la Entidad.
- Promover, en todas las dependencias del ICC, una cultura de servicio a la ciudadanía, que incentive la participación.

- Garantizar la atención a la ciudadanía de manera oportuna, con calidad y efectiva.

6.3 Alcance

Esta política institucional aplica para todas las dependencias del Instituto Caro y Cuervo, en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), exceptuando aquella dependencia que por la naturaleza de la información que manejan, se encuentran protegidas por la Política de Seguridad de la Información.

En este orden de ideas, la presente política aplica a todos los funcionarios, y contratistas que se encuentren vinculados con el Instituto Caro y Cuervo, y que hagan parte del ciclo de la gestión pública de la Entidad.

6.4 Política de participación ciudadana

El Instituto Caro y Cuervo debe promover la colaboración y el involucramiento de la sociedad en las actividades, proyectos y decisiones que afecten a la institución, asegurando que los ciudadanos puedan aportar sus perspectivas y conocimientos en el desarrollo de sus objetivos y proyectos académicos. Esto incluye acciones para la construcción colaborativa, control social, responsabilidad, promoción de la cultura de la información, transparencia y el diálogo, así como aspectos que aportan al logro de resultados institucionales en términos de calidad e integridad y que fortalecen el proceso de rendición de cuentas y generan valor de cara al ciudadano.

El derecho a la participación en la gestión del Instituto Caro y Cuervo se realiza por medio de diversos mecanismos, que pueden ser explícitos o implícitos y activos o pasivos para garantizar que la ciudadanía pueda: 1. presentar propuestas para la gestión, 2. Opinar sobre los asuntos públicos, 3. exigir el cumplimiento de normas, y, 4. ejercer vigilancia y control sobre los servidores públicos.

Actualmente se realiza bajo el cumplimiento de los criterios establecidos en la política de participación ciudadana definida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Para garantizar los derechos y participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública, el ICC, lleva a cabo una serie de actividades que permiten garantizar el efectivo cumplimiento de los criterios establecidos en la política de participación ciudadana, dentro de los cuales se contempla:

- **Identificar usuarios y grupos de valor:**

  Previo a la planeación, se debe identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés – en adelante ciudadanía- que atiende la entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.

- **Identificar con las áreas misionales potenciales espacios de participación:**

  En el marco de los lineamientos de participación y rendición de cuentas, se define con todas las áreas de la entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, se deben identificar los temas que pueden ser de interés para estos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.

- **Definir canales y actividades:**

  El ICC se encarga de definir las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública identificando si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, identificará los canales oficiales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades.

- **Incluir acciones transversales:**

  En la planeación de la participación ciudadana, el ICC debe incluir acciones transversales de capacitación, sensibilización y divulgación dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.

- **Definir recursos humanos, presupuestales y materiales:**

Durante de la formulación de los planes de participación ciudadana y rendición de cuentas, se deben definir los recursos humanos, presupuestales y materiales que se requieren para desarrollar los escenarios de participación. De una adecuada planeación dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente.

- **Establecer metas e indicadores:**

  Bajo la orientación del Grupo de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano, se deberá establecer las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.

- **Consolidar, analizar y divulgar:**

  Establecer mecanismos y herramientas que le permitan consolidar y dar a conocer las acciones que el ICC desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad. Así mismo, sistematice los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y realimenten su gestión.

7 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el Instituto Caro y Cuervo, nos comprometemos a promover la transparencia, la responsabilidad y la rendición de cuentas en todas nuestras actividades. Reconocemos la importancia de ser responsables ante la ciudadanía. Esta política de rendición de cuentas establece nuestros principios y prácticas para garantizar una gestión eficaz y ética de los recursos y promover la confianza en nuestra institución

- **Transparencia de la información:**
  Nos comprometemos a proporcionar información clara, precisa y oportuna sobre nuestras actividades, programas y finanzas. Mantendremos una comunicación abierta y accesible con todas las partes interesadas, compartiendo información relevante a través de diversos canales de comunicación, como nuestro sitio web, informes anuales y reuniones públicas.
- **Responsabilidad financiera:**

Gestionaremos de manera responsable y eficiente los recursos financieros confiados al Instituto Caro y Cuervo. Velaremos por el cumplimiento de las leyes, normativas y estándares financieros aplicables. Realizaremos auditorías periódicas y garantizaremos la precisión y veracidad de los registros contables. Además, promoveremos la adopción de mejores prácticas financieras en todas nuestras operaciones.

- **Gestión de riesgos:**
  Mantendremos un sistema sólido de gestión de riesgos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a nuestras actividades por medio de políticas y procedimientos adecuados para prevenir y abordar posibles irregularidades. Fortaleceremos una cultura de cumplimiento y ética en toda la organización y proporcionaremos canales seguros y confidenciales para la denuncia de conductas indebidas.
- **Evaluación y mejora continua:**
  Realizaremos evaluaciones periódicas de nuestras actividades y programas para medir su eficacia e impacto. Utilizaremos los resultados de estas evaluaciones para mejorar constantemente nuestras prácticas y alcanzar nuestros objetivos de manera más efectiva. También buscaremos comentarios y opiniones de las partes interesadas para asegurarnos de que estamos cumpliendo con sus expectativas y necesidades.
- **Participación y consulta:**
  Fomentaremos la participación de las partes interesadas en la toma de decisiones y la planificación estratégica. Realizaremos consultas públicas en áreas relevantes para garantizar que las decisiones se tomen de manera informada y se tengan en cuenta las diversas perspectivas. Mantendremos canales de retroalimentación abiertos y accesibles para recibir comentarios y sugerencias de nuestra comunidad.
- **Responsabilidad ética:**
  Nos comprometemos a mantener los más altos estándares éticos en todas nuestras actividades. Promoveremos la integridad, la equidad y la igualdad en nuestra organización y rechazaremos cualquier forma de discriminación, corrupción o comportamiento indebido. Fomentaremos una cultura de respeto mutuo, diversidad e inclusión entre nuestro personal y en todas nuestras interacciones.

El Instituto Caro y Cuervo se compromete a cumplir con esta política de rendición de cuentas y a revisarla periódicamente para asegurar su adecuación a los cambios en el entorno y las necesidades de las partes interesadas. Nos esforzaremos por ser un referente de excelencia en la gestión transparente y responsable.

7.1 Seguimiento y medición

El Instituto Caro y Cuervo, con el fin de medir el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, respecto a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad, realizará el seguimiento y medición de las PQRSDF a través de lo señalado en el procedimiento de gestión de PQRSDF, y sus resultados serán publicados en el enlace de atención al ciudadano en la página web del ICC trimestralmente. Adicionalmente, se aplicará la encuesta de percepción de servicios ofrecidos por el Instituto Caro y Cuervo en conjunto con la herramienta de medición de la experiencia ciudadana y los escenarios de relacionamiento con el ciudadano la cual será analizada y reportada en la misma periodicidad indicada anteriormente.

Además de lo mencionado anteriormente, como parte integral del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión en el contexto de la rendición de cuentas, se implementa la estrategia enmarcada en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía (PAAC), puede acceder a más información sobre esta estrategia en el siguiente enlace: Enlace al plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia incluye un seguimiento trimestral de las actividades planificadas y culmina con la presentación de un informe anual que detalla los resultados de la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía. Además, se realiza un seguimiento trimestral del desarrollo del Plan de Participación Ciudadana, el cual puede conocer en el siguiente enlace: Enlace al plan de participación ciudadana

8 FUENTES DOCUMENTALES

- Ley 1437 de 2011. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*
- 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"*
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano – Programa Nacional de servicio al ciudadano 2018.
- Resolución 148 de 2018. Adopción del Código de Integridad del Instituto Caro y Cuervo
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. (2015). Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C., Colombia. Enlace a la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia DNP

- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C., Colombia. Enlace a los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro del DNP
- Programa de capacitación dirigido a los servidores públicos, sobre trato digno con enfoque a derechos y diferencial étnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raízales y palenqueras. 2021. ESAP-Función Pública Unidad 1,2.
- Gestión óptima de las peticiones para la prevención del daño antijurídico en las entidades-Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Agosto de 2020.
- Organización Mundial de la Salud, O.M.S. [2017] Discapacidad. Consultado en: Enlace a la definición de discapacidad OMS
- Guía de Lenguaje Incluyente. Gobierno de México.
- Guías Básicas - Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de México.
- Organización Mundial de la Salud, O.M.S. [2017]. Diversidad sexual. Consultado en: Enlace a la definición de diversidad sexual OMS
- Curso de atención diferencial en salud a personas lesbianas, gay, bisexuales, trans e intersexuales. Secretaría de Salud.