







# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 2 de 39	

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1 CONSIDERACIONES GENERALES DEL MANUAL .....	4
1. Introducción.....	4
2. Objetivo .....	5
3. Alcance.....	5
4. Glosario .....	5
5. Acerca del manual.....	6
6. Declaración de la política de servicio al ciudadano .....	7
CAPÍTULO 2 LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	7
1. Compromiso del Ministerio De Ciencia, Tecnología E Innovación .....	7
2. Atributos de calidad en el servicio .....	8
3. Comportamientos asociados al buen servicio .....	8
4. Derechos y deberes de los ciudadanos y carta de trato digno .....	9
5. Valores del servicio público .....	10
6. Caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor .....	12
CAPÍTULO 3 CANALES DE ATENCIÓN .....	13
1. Ingreso peatonal a la Entidad .....	13
1.1. Ingreso por el parqueadero.....	14
2. Atención Presencial.....	14
3. Ventanilla de Correspondencia .....	14
4. Buzones .....	15
5. Atención Telefónica .....	15
6. Atención Virtual .....	15
7. Chat.....	16
8. Cómo Interponer una Solicitud a la Entidad .....	16
9. Paso a paso Formulario Web .....	17
10. Tiempos de respuesta: .....	20
11. Desistimiento tácito.....	21
CAPÍTULO 4 ENFOQUE DIFERENCIAL Y PREFERENCIAL .....	21
1. Atención prioritaria y preferencial a solicitudes .....	21
2. Sujetos de enfoque diferencial .....	22

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 3 de 39	

3.	Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	22
3.1.	Población en situación de vulnerabilidad .....	23
3.2.	Población víctimas del conflicto armado .....	23
3.3.	Población LGBTI.....	25
3.4.	Habitante de calle .....	26
3.5	Atención Adulto mayor .....	27
3.6	Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos.....	28
3.7	Personas con problemas de seguridad y/o protección .....	28
3.8	Personas de talla baja .....	29
3.9	Personal de la fuerza pública.....	30
3.10	Personas en situación de discapacidad .....	30
3.11	Discapacidad física o motora .....	31
3.12	Discapacidad auditiva .....	31
3.13	Discapacidad visual .....	33
3.14	Sordoceguera .....	34
3.15	Discapacidad intelectual / cognitiva .....	34
3.16	Discapacidad psicosocial.....	35
3.17	Discapacidad múltiple .....	36
3.18	Enfoque diferencial por grupo étnico .....	36
3.19	Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad. ....	36
3.20	Lineamientos atención con enfoque diferencial grupos étnicos.....	36
3.21	Aplicar el protocolo general de atención presencial.....	37
	CAPÍTULO 5 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	37
	CAPÍTULO 6 GUÍA LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	38
	CONTROL DE CAMBIOS .....	38

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 4 de 39	

## CAPÍTULO 1 CONSIDERACIONES GENERALES DEL MANUAL

### 1. Introducción

El Manual de Atención al Ciudadano, es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención presencial, telefónico, virtual y chat.

En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades.

De igual forma, este documento da respuesta a los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, contenida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la cual se define en este modelo como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

El MIPG identifica al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- I) Cuando consulta información pública,
- II) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,
- III) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
- IV) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión<sup>1</sup>.

En la siguiente figura se muestra la estructura del MIPG, conformada por 7 dimensiones y 19 políticas de gestión y desempeño. La Política de Servicio al Ciudadano forma parte de la Dimensión Gestión con Valores para Resultados, en el componente denominado “ventanilla hacia afuera” y es la octava política del Modelo.

<sup>1</sup> Modelo Integrado de Planeación y Gestión V04. Función Pública. Marzo de 2021. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>.

ILUSTRACIÓN 1 DIMENSIONES Y POLÍTICAS DEL MIPG



## 2. Objetivo

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de estos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando los derechos de los ciudadanos.

## 3. Alcance

La aplicación del presente Manual facilita el conocimiento y acceso a los servicios del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación por parte de los grupos de valor, mejorando la interacción Estado – Ciudadano.

## 4. Glosario

**Grupos de interés:** “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

**Grupos de valor:** “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas 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 ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

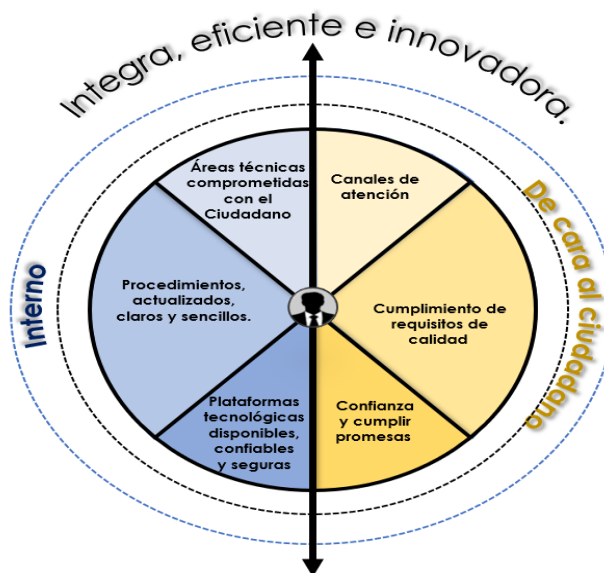
## 5. Acerca del manual



La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; lo anterior desde un enfoque diferencial y trabajando siempre en pro de un servicio al ciudadano, vivencial por todos y cada uno de los colaboradores de la entidad, que evidencie un trabajo colaborativo y en equipo de las diferentes áreas velando por una gestión y atención integral orientada a la satisfacción de nuestros ciudadanos.

El presente manual determina las normas y procedimientos que permiten que los ciudadanos interactúen y conozcan la entidad permitiendo de esta manera estar alineados con la política que nos rige y orienta al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación; el Ministerio está comprometido en prestar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, que garantice los derechos de los ciudadanos.

A continuación, el esquema conceptual de nuestro servicio al ciudadano que nos sirve como marco de referencia al momento de diseñar planes de actuación.

ILUSTRACIÓN 2 MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**Modelo de Atención al Ciudadano**  
Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación



	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 7 de 39	

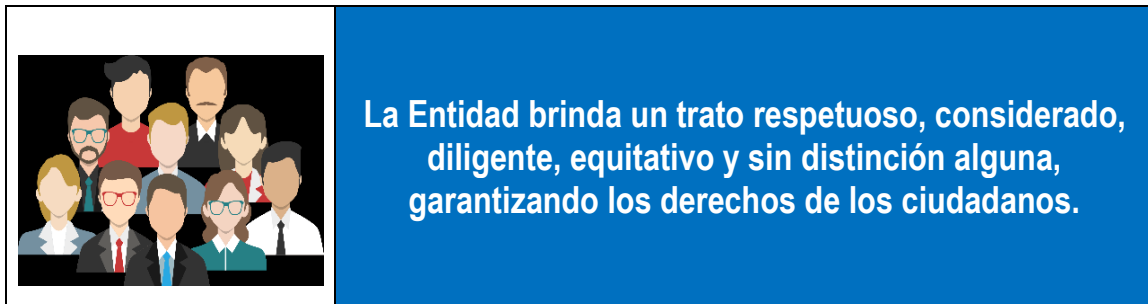
Fuente: Secretaría General – Atención Al Usuario (2020)

## 6. Declaración de la política de servicio al ciudadano

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, como ente rector del Sistema, se compromete a orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una entidad íntegra, eficiente e innovadora.

Para este fin, nos enfocaremos en:

- Implementar un modelo de atención al ciudadano que permita una atención oportuna y de calidad.
- Demostrar competencia, calidad e interés en la atención de las solicitudes y servicios.
- Permitir la participación ciudadana, escuchar la voz del ciudadano para el mejoramiento continuo.



## CAPÍTULO 2 LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. Compromiso del Ministerio De Ciencia, Tecnología E Innovación

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual el Ministerio 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 siempre vela por la mejora continua en los procesos institucionales.

Por tanto, la interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor, con el fin de:

- Reducir errores y aclaraciones innecesarias
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana
- Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

PBX: (+57) (601) 6258480 ext. 2081  
 Línea gratuita nacional: 018000914446  
 Código postal: 111321  
 Av. Calle 26 N° 57-83. Torre 8. Piso 2 al 6  
 Bogotá D.C. Colombia  
 Fecha: 2020-08-25

[www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)

Minciencias



## 2. Atributos de calidad en el servicio

Para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación es importante que la atención se preste con los siguientes atributos:

**TABLA 1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Atributo de calidad	Definición
<b>Accesibilidad en la información</b>	Posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
<b>Claridad en la respuesta</b>	Garantía que la respuesta y atención se exprese en lenguaje comprensible, sencillo y de fácil entendimiento, independientemente del grupo poblacional a quien va dirigido.
<b>Oportunidad</b>	Posibilidad que tiene el Ciudadano de obtener los servicios que requiere en el menor tiempo posible.
<b>Calidez en la atención</b>	Cualidad de cordialidad, comunicación respetuosa y asertiva con el ciudadano.
<b>Transparencia</b>	Garantía del Derecho Fundamental del acceso a la información pública en términos amplios facultados por la regulación existente facilitando el control social, fiscal y político.
<b>Pertinencia</b>	Garantía que los grupos de valor reciban los servicios y la información que requieren.

Fuente: Secretaría General – Atención Al Usuario (2020)

## 3. Comportamientos asociados al buen servicio

La Entidad da cumplimiento a los siguientes comportamientos asociados al buen servicio.

**TABLA 2. COMPORTAMIENTO ASOCIADOS AL BUEN SERVICIO**

Comportamiento	Descripción
<b>Respeto</b>	Muestra amabilidad y cortesía. El respeto empieza con una consideración básica de los sentimientos de los demás.
<b>Confiabilidad</b>	El servicio se presta de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión y validez de la información siempre con transparencia y equidad.
<b>Amabilidad</b>	Brindar el servicio solicitado de manera cortés, gentil y sincera, otorgando la importancia al requerimiento del ciudadano y teniendo una especial consideración con su condición humana.
<b>Rápido</b>	El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
<b>Trato Digno</b>	El servicio debe ser prestado con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con igualdad y sin discriminación.
<b>Incluyente</b>	El servicio deberá ser para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
<b>Empático</b>	El trato con el ciudadano debe interiorizar y comprender de forma objetiva la situación o caso particular que presenta el ciudadano, poniéndose siempre en los zapatos del otro

Fuente: Secretaría General – Atención al Usuario (2020)



Así mismo, se asegura que la información entregada a nuestros grupos de valor y grupos de interés estén actualizados, pues se realiza la revisión de los trámites y servicios por lo menos dos veces en el año en compañía de las áreas misionales.

#### 4. Derechos y deberes de los ciudadanos y carta de trato digno

Comprometidos con brindar una atención y servicio a la ciudadanía en general, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, cuenta con la carta de trato digno para enmarcar los deberes del estado y los derechos de los ciudadanos bajo los cuales debemos actuar, contribuyendo al desarrollo del estado y a la interacción entre ciudadano y la administración. Esta carta se encuentra disponible en la página web de la entidad (<https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/ayuda-la-ciudadania>).

**TABLA 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

Derechos de los Ciudadanos	Deberes de los Ciudadanos
1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.	1. Acatar la Constitución Política y las Leyes.
2. Obtener información y orientación acerca de los temas competencia del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (Trámites, servicios y oferta institucional entre otros).	2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Presentar actuaciones por los canales de atención disponibles y autorizados por el Ministerio.	3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.	4. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.	5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo; obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado.	6. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 10 de 39	


Derechos de los Ciudadanos	Deberes de los Ciudadanos
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.	8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.	9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.	10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
	11. Seguir los procedimientos de atención establecidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, para cada trámite.
	12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
	13. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
	14. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada



Fuente: Función Pública Y Constitución Política 1991

## 5. Valores del servicio público

De acuerdo con el Código de Integridad adoptado por la Entidad, disponible en GINA para su consulta con el código A201M01, los valores son: Honestidad; Respeto; Compromiso; Diligencia y Justicia.

TABLA 4. VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Valor	Descripción
<p><b>HONESTIDAD</b></p> 	<p><b>Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.</li> <li>• Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.</li> <li>• Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.</li> <li>• Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.</li> <li>• Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.</li> <li>• Garantizo que la información sea clara, completa, veraz y oportuna para que sea conocida por los diferentes grupos de interés.</li> <li>• Realizo los procesos y procedimientos debidamente para tener claridad en los resultados.</li> <li>• Rindo cuentas sobre nuestra gestión y uso de los recursos públicos.</li> <li>• Establezco espacios de participación para conocer las quejas, dudas, reclamos, sugerencias que tengan los grupos de interés frente a nuestros servicios.</li> </ul>
<p><b>RESPECTO</b></p> 	<p><b>Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.</li> <li>• Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.</li> </ul>
<p><b>COMPROMISO</b></p> 	<p><b>Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.</li> <li>• Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.</li> <li>• Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.</li> <li>• Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.</li> </ul>

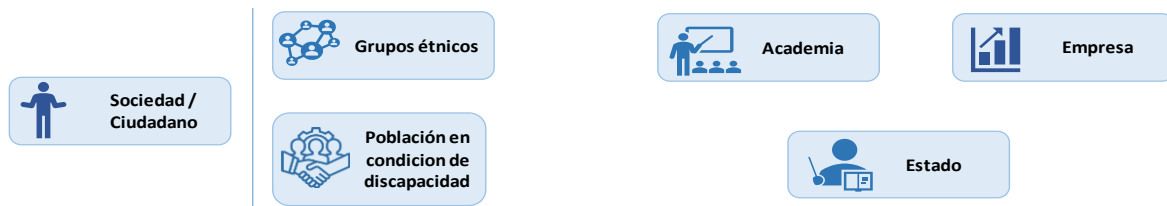
Valor	Descripción
<b>DILIGENCIA</b> 	<p><b>Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.</li> <li>• Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.</li> <li>• Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.</li> <li>• Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.</li> </ul>
<b>JUSTICIA</b> 	<p><b>Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.</li> <li>• Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.</li> <li>• Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.</li> </ul>

Fuente: Código de Integridad de la Entidad – Función pública

## 6. Caracterización de Grupos de Interés y Grupos de Valor

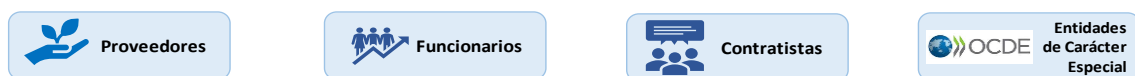
El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación ha identificado los siguientes grupos de interés:

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - Minciencias ha identificado los siguientes grupos de valor:



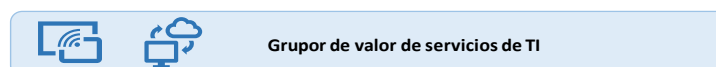
### GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD



El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - Minciencias ha identificado los siguientes grupos de interés:



### CARACTERIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR DE SERVICIOS DE TI

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - Minciencias ha identificado y priorizado los grupos de valor para los servicios de TI



	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 13 de 39	

La entidad cuenta con una caracterización de las necesidades, requisitos y expectativas de los grupos de valor y de interés de la Entidad, para ello, se ha construido dos documentos que se encuentran publicado en el sistema de información Gestión Integral Nuestra Aliada – GINA con los siguientes códigos:

- Caracterización de Grupos de Valor y de interés código E202M01AN08
- Cartilla Caracterización de Grupos de Valor y de Interés código E202M01AN03

Documentos disponibles de cara al ciudadano en el siguiente enlace:

<https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/ayuda-la-ciudadania>

## CAPÍTULO 3 CANALES DE ATENCIÓN

### 1. Ingreso peatonal a la Entidad

Para el ingreso de visitantes a las oficinas de la Entidad, la persona debe presentarse y registrarse en el lobby o recepción del edificio, proporcionando los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de identificación.



Una vez sea autorizado el ingreso en la recepción del edificio se le hará entrega de la respectiva tarjeta de proximidad de visitante e ingresará a través de las lectoras peatonales.

El visitante deberá dirigirse directamente al 2° piso de la Torre 8 y presentarse en la recepción de la Entidad, estando allí, la recepción procederá a solicitar el documento de identificación (preferiblemente cédula de ciudadanía o pasaporte); el visitante debe informar la dependencia/piso a la cual se dirige y colaborador que le atenderá.

Se le hará entrega de un adhesivo que contiene los datos del visitante, éste debe portarse en un lugar visible para que el personal de seguridad de la Entidad los identifique y permita el acceso. Seguido, se informará al colaborador sobre la llegada del visitante, el servidor público o contratista deberá presentarse en el piso 2° para permitir el ingreso y movilización en las instalaciones.

Al momento que el visitante, contratista y/o funcionario ingrese al segundo piso el guarda de seguridad procederá a solicitar de manera cortés, que le permita pasar el detector de metales a los elementos que trae consigo, siendo sostenidos desde las manos de su propietario o tenedor. En caso de que el dispositivo se active, se procederá por parte del guarda a solicitar al visitante que por favor abra el maletín o elemento correspondiente para poder verificar en su interior y determinar qué ocasionó la activación del dispositivo electrónico. Si no se activa, se sigue el protocolo de ingreso a la entidad, por parte de la persona encargada de la recepción.

El servidor público y/o contratista de la Entidad será responsable por las actuaciones del visitante durante el tiempo que dure la visita y permanezca en las instalaciones, para lo cual deberá tener en cuenta que el comportamiento del visitante no impacte negativamente o distorba las labores de los demás servidores públicos o contratistas. En caso de que el visitante porte consigo elementos tecnológicos tales como computadores portátiles, cámaras o tabletas, está obligado a

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 14 de 39	

informarlo en la recepción ubicada en el 2º piso de la Torre 8 y realizar el respectivo registro al ingreso y salida en las planillas, minutas o en el instrumento dispuesto para ello por la Entidad.

### 1.1. Ingreso por el parqueadero

Si el visitante ha sido invitado por un colaborador del Ministerio, es posible solicitar autorización de acceso a los parqueaderos de la Entidad, el cual está sujeto a disponibilidad. Para lo anterior, el invitado debe suministrar la siguiente información al colaborador o funcionario del Ministerio: placa del vehículo, nombre completo del visitante, número de identificación, día y hora de ingreso a la entidad, tiempo de permanencia.

El funcionario o colaborador de la Entidad realizará el trámite interno correspondiente y notificará al visitante en caso de que se cuente con disponibilidad de parqueadero.

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación cuenta con los siguientes canales de atención e interacción con los ciudadanos y grupos de valor:

## 2. Atención Presencial

Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, en el cual 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 segundo piso por personal de Atención al Ciudadano.

La sede está ubicada en la Avenida Calle 26 # 57 –83, Torre 8 Piso 2, en la ciudad de Bogotá –Colombia, en donde el ciudadano es atendido personalmente, para brindar información acerca del portafolio de servicios a cargo de Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, además el ciudadano podrá tramitar directamente con la entidad sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en un horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.

## 3. Ventanilla de Correspondencia

A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer del Ministerio.

Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante.



La ubicación física de la ventanilla es en la Avenida Calle 26 # 57 –83, Torre 8, Piso 2, en la ciudad de Bogotá -Colombia.

PBX: (+57) (601) 6258480 ext. 2081  
 Línea gratuita nacional: 018000914446  
 Código postal: 111321  
 Av. Calle 26 N° 57-83. Torre 8. Piso 2 al 6  
 Bogotá D.C. Colombia  
 Fecha: 2020-08-25

[www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)

Minciencias



	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 15 de 39	

#### 4. Buzones

Es el canal a través del cual los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Los buzones de sugerencias están dispuestos en los pisos 2 y 4 del Ministerio.

#### 5. Atención Telefónica

- Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- La comunicación telefónica se establece a través del conmutador (+57) (601) 6258480.
- Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., y viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.
- Por la línea nacional gratuita 018000914446 o marcando a la línea local de Bogotá (+57) (601) 6258480 ext. 208, se puede comunicar con atención al ciudadano, para solicitar información en general, sobre las convocatorias y trámites. Fax (+57) (601) 6258481.



#### 6. Atención Virtual

En la página web del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, 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.

A través de la página web, en el enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano>, el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

- Correo electrónico: [atencionalciudadano@minciencias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@minciencias.gov.co), es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@minciencias.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@minciencias.gov.co), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este correo es de uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales.
- Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción de carácter general o que presuntamente cometidos por servidores públicos o colaboradores de la Entidad en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través de los siguientes correos electrónicos: [denunciacorrupcion@minciencias.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@minciencias.gov.co) y/o al correo [soytransparente@minciencias.gov.co](mailto:soytransparente@minciencias.gov.co).

**Nota:** Es necesario considerar que, si bien a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube se puede consultar información de la Entidad, es necesario tener en cuenta que a través de estas redes sociales no es posible

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 16 de 39	

interponer solicitudes, por tanto, a través de estas redes la Entidad dispone de enlaces para acceder al formulario en línea y al correo institucional.

## 7. Chat

El chat es uno de nuestros canales por medio del cual los ciudadanos podrán realizar solicitudes generales o resolver inquietudes, frente a los servicios prestados por Minciencias, los agentes de atención al ciudadano estarán para brindarles atención siendo este el medio más expedito con la Entidad, en el siguiente horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua, usted podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias>.

## 8. Cómo Interponer una Solicitud a la Entidad



Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Para tal fin, la entidad cuenta con un Procedimiento de PQRSD, el cual está disponible en el sistema de información Gestión Integral Nuestra Aliada – GINA con el código E202PR04, con el objetivo de recepcionar, tramitar y resolver de manera oportuna y clara, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de Minciencias.

Para la atención de denuncias se cuenta con un Mapa de Denuncias en el cual se establecen las acciones a seguir en la entidad, frente a las denuncias y esta publicado, en el siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/ayuda-la-ciudadania>

En aras de brindarle 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, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudarán a orientarlos de acuerdo con lo que requiere presentar ante nuestra entidad:

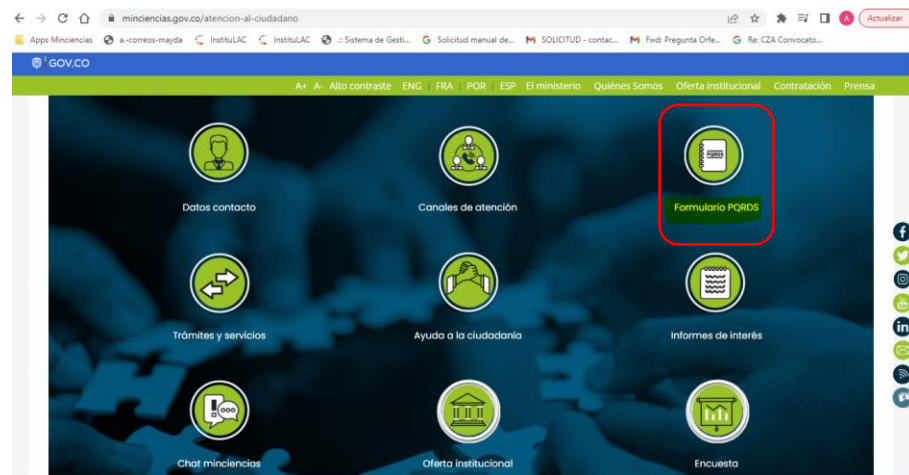
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **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.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 17 de 39	

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

## 9. Paso a paso Formulario Web

Las solicitudes se pueden realizar ingresando a la página web de la entidad ([www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)) donde se encuentra disponible el acceso directo al formulario de PQRDS y Atención al Ciudadano en la sección de “MinCiencias”, en el siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/contact>



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.

El siguiente es el contenido del formulario:

## Formulario PQRDS

Los campos con asterisco (\*) son obligatorios

### Tipo de Solicitante\*

Seleccione una opción

#### Población Especial

##### Población Preferencial (Selección Múltiple)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mujeres gestantes o con niño en brazos   | <input type="checkbox"/> Personas desplazadas o en situación de extrema pobreza o vulnerabilidad |
| <input type="checkbox"/> Habitantes de calle                      | <input type="checkbox"/> Adulto mayor  |
| <input type="checkbox"/> Periodistas en ejercicio de su profesión | <input type="checkbox"/> Personal de la fuerza pública   |
| <input type="checkbox"/> Niños, niñas y adolescentes              | <input type="checkbox"/> Víctima del conflicto armado  |

##### Población en situación de discapacidad (Selección Múltiple)

- |                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Física       | <input type="checkbox"/> Psicosocial |
| <input type="checkbox"/> Auditiva     | <input type="checkbox"/> Múltiple    |
| <input type="checkbox"/> Visual       | <input type="checkbox"/> Talla baja  |
| <input type="checkbox"/> Sordoceguera | <input type="checkbox"/> Ninguna     |
| <input type="checkbox"/> Intelectual  |                                      |

##### Grupo Étnico

- ☐ Indígena
- ☐ Población negra / Afrocolombiano / Afrodescendiente
- ☐ Palenquero
- ☐ Raizal
- ☐ Rrom (gitano)
- ☐ Ningún grupo étnico

Por favor indique el grupo de valor / interés al cual usted pertenece: \*

Seleccione una opción

### Tipo de documento de identidad \*

-- Seleccione una opción --

### Número de documento de identidad \*

Introduzca el número de su documento sin puntos ni comas



🔍 ¡Validaremos sus datos!

### Tipo PQRDS \*

-- Seleccione una opción --

### Asunto \*

Escriba de forma resumida el tema de su solicitud o convocatoria sobre la cual requiere información

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 19 de 39	

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

**Archivos adjuntos (Tamaño máximo: 7MB):**

Seleccione uno o varios archivos a enviar en la ventana de carga. Formatos permitidos: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, JPG, GIF, PNG, TIFF, BMP


Ningún archivo seleccionado

- No hay archivos seleccionados

**Medio de respuesta \***

-- Seleccione una opción --

☐ **Aceptar términos y condiciones \***

☐ No soy un robot


Una vez enviado el formulario asignará un número de radico a través del cual podrá realizar seguimiento a su solicitud a través del siguiente enlace:

<https://minciencias.gov.co/ciudadano/canal-pgrsd-estado>

Canal PQRS

**Estado de PQRS**  
En el presente formulario usted puede consultar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o solicitudes en general las cuales serán atendidas de acuerdo a los lineamientos de atención que reposan en el manual de servicio al ciudadano

**Denuncias por actos de corrupción**  
Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos o colaboradores de Colciencias en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: [denunciacorrupcion@minciencias.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@minciencias.gov.co)

[Mecanismos para presentar Quejas y Reclamos con omisiones o acciones del sujeto obligado](#)




ENG | FRA | POR | ESP

Número de radicado \*

☐ Aceptar términos y condiciones

☐ No soy un robot

  
reCAPTCHA  
[Privacidad](#) - [Términos](#)

Enviar

Atención al ciudadano

- ▼ Contáctenos
  - **Consulta estado de solicitudes**
- ▶ Canales de atención al ciudadano
- Ayuda a la ciudadanía
- Glosario
- ▶ Informes de interés a la ciudadanía
- ▼ Trámites y servicios
  - Portal GOV.CO
  - ▼ Recaudo en línea
    - Recaudo FIS Ley 643-2001
    - Reintegro de recursos FIS
- Oferta institucional
- Estrategia de Transparencia y Participación Ciudadana
- Datos de contacto

[Transparencia y acceso a información pública](#)

10. Tiempos de respuesta:

TABLA 5 TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Requerimiento	Tiempo máximo de respuesta
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de Documentos	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Atención Prioritaria	Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición; razón por la que las solicitudes de estas poblaciones deberán ser resueltas en el término de (10) días hábiles contados a partir del siguiente día a su radicación.
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso, con respuesta del estado del trámite o servicio 15 días hábiles posteriores al radicado.
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario



Tipo de Requerimiento	Tiempo máximo de respuesta
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

Fuente: Construcción propia de la entidad.

## 11. Desistimiento tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSD ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

*Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

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

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

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.*



## CAPÍTULO 4 ENFOQUE DIFERENCIAL Y PREFERENCIAL

### 1. Atención prioritaria y preferencial a solicitudes

La entidad protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación en condiciones de equidad, en tal sentido el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación tiene en cuenta los derechos fundamentales que debemos proteger y salvaguardar como entidad a todos los ciudadanos que acuden y solicitan nuestros servicios.

En el marco de la garantía de derechos el Ministerio vela por garantizar que los ciudadanos accedan a:

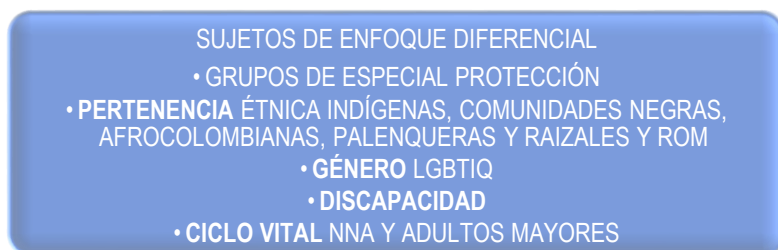
- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 22 de 39	

- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente en caso de situación de discapacidad, ser niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

## 2. Sujetos de enfoque diferencial

- En un Estado social de derecho, toda persona es igual ante la ley. Por tanto, la igualdad debe traducirse en el trato idéntico del Estado para todos y todas, y en este sentido se reconocen derechos iguales para todas las personas.



- En este orden de ideas, el enfoque diferencial puede entenderse como el conjunto de acciones que, al dar un trato diferenciado a algunos grupos poblacionales, contribuye a reducir la brecha existente entre los diferentes segmentos de la población y garantizan la superación de la



exclusión social, la marginalidad política, la desigualdad económica, la condición especial de vulnerabilidad y el riesgo de estas poblaciones ante el conflicto armado, lo que genera igualdad en el acceso a las oportunidades sociales.

- La entidad protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación entre otros, en tal sentido para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación se establecieron los derechos fundamentales que debemos proteger y salvaguardar como entidad a todos los ciudadanos que acuden y solicitan nuestros servicios.

## 3. Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que en el territorio colombiano contamos con poblaciones con características particulares en razón a su género, orientación sexual, edad, situación de vulnerabilidad, pobreza y personas en situación de discapacidad.

Es por ello por lo que desde el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación se aplican procesos, medidas y acciones para brindar atención a este tipo de poblaciones con el fin de proteger y garantizar los derechos de accesibilidad, todo con el objeto de aportarle al restablecimiento de la dignidad y la garantía efectiva de los derechos humanos.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 23 de 39	

### 3.1. Población en situación de vulnerabilidad



En este grupo se ubican las víctimas del conflicto armado interno, los desplazados por la violencia y las personas en situación de pobreza extrema para estas poblaciones debemos tener presente:

- No demuestre prevención, el objetivo es dignificar al ciudadano que se encuentra en esta situación.
- Escucharlo y orientarlo de manera atenta.
- Debemos mantener actitudes que reconozcan su garantía de ser atendidos y de acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la entidad.

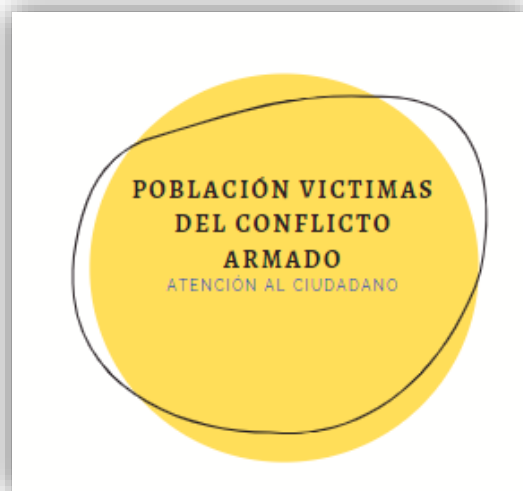
### 3.2. Población víctimas del conflicto armado

Para efectos de la Ley de Víctimas y restitución de tierras se consideran víctimas *“aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º 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.*

*También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente”.*

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En el **artículo 69** de la misma Ley reconoce cinco medidas de reparación integral a las víctimas del conflicto armado: la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica; cada una de ellas debe ser implementada a favor de la víctima dependiendo de la vulneración en sus derechos y las características del hecho victimizante que le fue reconocido en el Registro Único de Víctimas.



La **Ley 1448 de 2011** reconoce de manera expresa criterios diferenciales de reparación respecto de los sujetos en sus dimensiones individual y colectiva, como una herramienta dirigida al reconocimiento y dignificación, recuperación psicosocial, inclusión ciudadana, reconstrucción del tejido social y confianza de la sociedad en el Estado.

Que el **artículo 159 de la Ley 1448 de 2011** creó el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) el cual está constituido por el conjunto de entidades públicas de nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y las demás organizaciones públicas y privadas encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas tendientes a la atención y reparación integral de las víctimas.

Que las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "*Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*" señala que "*el país cuenta con cerca de nueve millones de colombianos que han sido identificados y registrados como víctimas, producto de los actos criminales y terroristas de los grupos al margen de la ley. [...] En un primer momento, el acompañamiento a las víctimas se concentró en atender la emergencia producida por la crisis humanitaria del desplazamiento forzado y posteriormente en las medidas de asistencia a esa población. No obstante, en la actualidad los esfuerzos se deben centrar en las medidas de reparación, en el marco de un proceso transicional, que por definición es temporal. [...]*".

Es deber del Estado garantizar los derechos de las víctimas a la reparación, pero en esta debe concurrir el victimario; por ello, deberán reforzarse las medidas de reparación simbólica y moral, para materializar el sentido de integralidad de la reparación, contribuyendo a sentar las bases de la convivencia y de la no repetición."

Por tal motivo en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para la atención a las víctimas que recurran o accedan al Ministerio debemos tener presente el siguiente **protocolo de atención**:

TABLA 6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL

PROTOCOLO DE ATENCIÓN
Se deberá consultar si la persona si desea recibir atención en la recepción del Ministerio o por el contrario en un lugar más privado de la entidad sitio que deberá tener condiciones de privacidad y seguridad requerida.
Es importante tener presente que el conflicto armado genera un sin número de afectaciones en las víctimas que hacen que tengan reacciones emocionales dirigidas a su protección y a hacer valer sus derechos y sobre todo reclaman y esperan un trato digno.
Debemos escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia el ciudadano que solicita de servicio en el Ministerio.
Reconocer que la persona que solicita la atención es un sujeto de derechos y muéstrale que tú eres el puente que facilita el acceso a los trámites y servicios de la entidad.
Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante la atención, no debemos asumir cosas por las apariencias formas de vestir o hablar, no debemos estereotipar a la persona eso sería victimizar al ciudadano.
Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que protejan la dignidad de las personas y mantener el equilibrio de las emociones del ciudadano.
Durante la atención debemos comunicarnos con un lenguaje claro y sencillo sin utilizar tecnicismos y no debemos generar falsas expectativas a este tipo de población.
Nos debemos documentar correcta y completamente de la solicitud el ciudadano para brindar una correcta atención.

Debemos escuchar atentamente y responderles con claridad, oportunidad y honestidad las inquietudes o demandas de las víctimas.

Garantizar siempre a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

Evitar preguntar por las vivencias de los hechos dado que esto victimiza en el marco del conflicto armado.

No podemos brindarles atención en términos de inferioridad o de lastima por las víctimas

No debemos tomar de manera personal posibles reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano debemos tener presente que estas personas han sido víctimas dado que muchas de estas personas su relación con el Estado y sus instituciones no ha sido favorable en algunas ocasiones, recordemos que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debemos cuidar nuestros comportamientos y emociones frente a ellos.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Población LGBTI

A este grupo pertenecen todas las personas con género, identidad de género u orientaciones sexuales diversas.

LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como "Ciudadano" o "usuario" se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar ciudadano y ciudadana, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; Por artículos como "les" o relativos como quien o quienes.
- No asumir ni identificar a las personas como masculino o femenino cuando la forma en que se visten expresa.
- Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación.
- No manifestar gestos o expresiones de rechazo frente a las manifestaciones de afecto en espacios públicos por parte de población diversa. No existe ningún tipo de limitación legal frente a ellas.



### 3.4. Habitante de calle

Para lo cual tenemos en cuenta la Ley 1641 del 12 de julio de 2013, “por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle y se dictan otras disposiciones”.



De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley habitante de calle: es la es Persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria y, que ha roto vínculos con su entorno familiar.

La política pública social para habitantes de la calle se fundamentará en el respeto y la garantía de los derechos y libertades consagrados en la Constitución Política, el enfoque diferencial por ciclo vital, priorizando niños, niñas y adolescentes y, de manera especial, en los principios de:

- a) Dignidad Humana;
- b) Autonomía Personal;
- c) Participación Social;
- d) Solidaridad;
- e) Coordinación, concurrencia y subsidiariedad entre los diferentes niveles de la Administración Pública.



Es por ello por lo que todas las entidades debemos de brindar un trato digno y garantizando derechos a este tipo de población.

Para este tipo de población debemos seguir el siguiente protocolo de atención:

TABLA 7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL

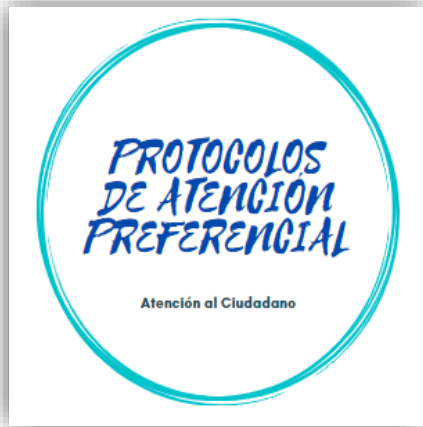
PROTOCOLO DE ATENCIÓN
Se deberá consultar si la persona si desea recibir atención en la recepción del Ministerio o por el contrario en un lugar más privado de la entidad sitio que deberá tener condiciones de privacidad y seguridad requerida.
Teniendo presente que la población habitante de calle se encuentra en el grado más alto de exclusión y vulneración, es preciso que los servicios brindados estén bajo los parámetros de la atención sin daño.
Debemos escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia el ciudadano que solicita de servicio en el Ministerio.
Reconocer que la persona que solicita la atención es un sujeto de derechos y muéstrale que tuc eres el puente que facilita el acceso a los tramites y servicios de la entidad.
Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante la atención, no debemos asumir cosas por las apariencias formas de vestir o hablar, no debemos estereotipar a la persona eso sería victimizar al ciudadano.
Se realizará en coherencia con la forma de vida de la persona habitante de calle, por lo cual es indispensable la inmediatez con la que se preste la atención.
Durante la atención debemos comunicarnos con un lenguaje claro y sencillo sin utilizar tecnicismos y no debemos generar falas expectativas a este tipo de población.
Se contemplarán todos los determinantes sociales que están presentes en la situación de la persona, con lo cual se deben generar respuestas integrales y articuladas para atender, en lo posible, estos determinantes.
Debemos escuchar atentamente y responderles con claridad, oportunidad y honestidad las inquietudes o demandas.
Se desarrollará sobre el principio del respeto por la persona habitante de calle y su opción de vida.
No podemos brindarles atención en términos de inferioridad o de lastima por las sus condiciones de habitabilidad de calle.

Fuente: Elaboración propia.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 27 de 39	

### 3.5 Periodistas en ejercicio de su profesión

Acorde con el pronunciamiento de la Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2014, las peticiones que sean allegadas por personas en condición de discapacidad, Adultos mayores, víctimas del conflicto, niños, niñas y adolescentes y periodistas en el ejercicio de su actividad (acorde con el artículo 73 de la Constitución Política de Colombia), serán tramitadas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de manera **preferencial**.



Lo anterior, conlleva que la respuesta deberá realizarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación, con la implicación de que debe modificarse la orden de atención a PQRS y darle prioridad.

### 3.5 Atención Adulto mayor

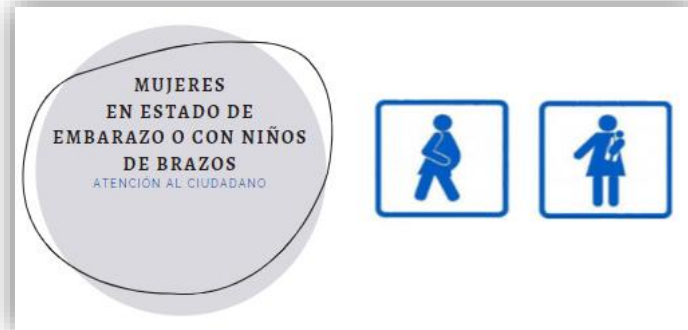
La atención presencial es aquella que se da en situaciones o condiciones particulares para facilitar y agilizar el acceso a los trámites y servicios que ofrece el Ministerio a todas las personas que por su situación física o condición especial requieran una atención preferente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años o más. Una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia Artículo 46. Protección y la asistencia de las personas de la tercera edad, por tanto, debemos garantizar el cuidado y atención.

- Una vez entran a la sala de espera, debemos orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, con el fin de reconocerlos.
- Guiarlos siempre y acompañarlo durante su estancia en la entidad
- Debemos dirigirnos a ellos por su nombre propio de manera respetuosa evitando diminutivos como “abuelito o abuelita”, “mamita o papito” debemos evitar expresiones paternalistas.
- Una vez entran a la sala de espera, debemos orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, con el fin de reconocerlos.
- Guiarlos siempre y acompañarlo durante su estancia en la entidad
- Debemos dirigirnos a ellos por su nombre propio de manera respetuosa evitando diminutivos como “abuelito o abuelita”, “mamita o papito” debemos evitar expresiones paternalistas.

### 3.6 Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos



Las mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos deben contar con una atención preferencial.

- Debemos brindarle atención rápida y oportuna
- Otorgarles un turno preferencial para la atención, evitando tiempos prolongados de atención.
- No use de diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse al ciudadano.
- En caso de espera, debemos ubicarlas en la sala de atención preferente y destinar un espacio en donde se sientan cómodas.
- Procure ponerse en el lugar del ciudadano para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés y amable durante la atención.
- 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 ante estas situaciones.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

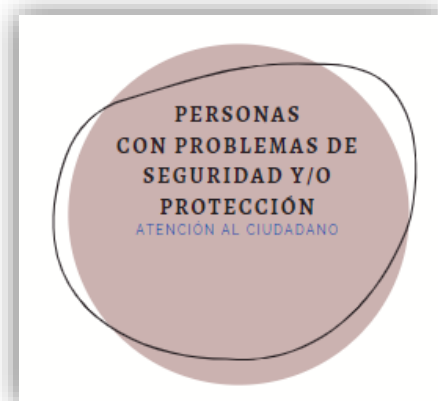
### 3.7 Personas con problemas de seguridad y/o protección

Para este tipo de personas debemos priorizar la atención en aras que no permanezcan por mucho tiempo en las instalaciones de la entidad, dado que ello implica un riesgo para el ciudadano y para los demás visitantes de la entidad.

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos.

En la Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia **ARTÍCULO 41. OBLIGACIONES DEL ESTADO.** *El Estado es el contexto institucional en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes. En cumplimiento de sus funciones en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal deberá:*

*Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.*





- En todas las situaciones prima el interés superior y la garantía de sus derechos por lo que debemos realizar una atención pertinente y prioritaria, siempre aplicando un enfoque diferencial en todo el proceso de atención.
- En ninguna circunstancia se utilizarán los datos personales para fines diferentes a los relacionados con la solicitud.
- Ningún colaborador del Ministerio que intervenga en el proceso de atención del Niño, niña y adolescente puede tener contacto físico o encuentros fuera de los procedimientos establecidos en la entidad.
- Debemos conocer que los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros. Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Recordemos siempre que los niños, niñas y adolescentes es un sujeto de derechos y que se encuentra en pleno uso de sus facultades cognitivas, intelectuales, fisiológicas y sociales.

### 3.8 Personas de talla baja

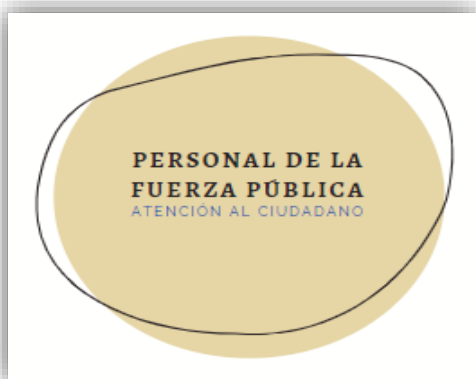


- Se debe adaptar los módulos de atención quitando obstáculos o debemos ubicarnos de forma que el ciudadano quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener un contacto visual.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 30 de 39	

- Debemos asegurar que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, ideal invitarlo a tomar asiento.
- Debemos caminar más lento cuando acompañemos a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al nuestro.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

### 3.9 Personal de la fuerza pública



De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 artículo 13. Beneficios en atención de trámite ante las entidades públicas:

*“Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.*

### 3.10 Personas en situación de discapacidad

Los colaboradores del Ministerio siempre deben usar el término personas en situación o en condición de discapacidad y nunca en términos como minusválido, invalido, lisiado u otras denominaciones que atentan contra las garantías constitucionales, su imagen y capacidades.

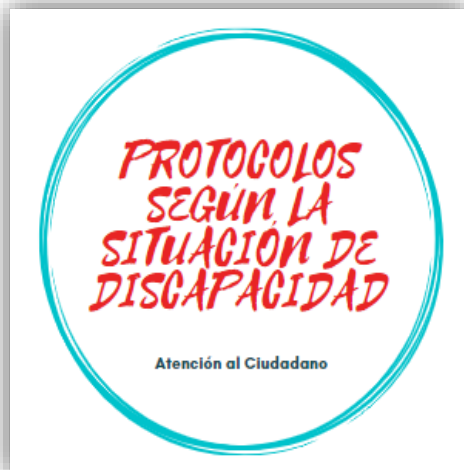
Por tanto, es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad para brindar atención de manera especial según sea las necesidades de cada persona.

- Inmediatamente el ciudadano ingrese a la entidad debemos orientarlo y dirigirlo y brindarle atención inmediata.
- Debemos ofrecerle nuestra ayuda para su desplazamiento por el lugar.
- Brindarle a la persona el tiempo suficiente para que nos transmita su solicitud o requerimiento.
- Verificar en todo el proceso de atención si la información que le proporcionamos fue comprendida, si requiere nueva explicación o retroalimentación todo lo que le trasmitamos al ciudadano deberá ser en un lenguaje claro y sencillo.



### 3.11 Discapacidad física o motora

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazo y/o piernas de la persona afectada para este tipo de atención debemos seguir las siguientes indicaciones:



- Debemos ubicarnos frente a las personas de silla de ruedas, a corta distancia a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas y antes de iniciar el manejo de la silla de ruedas debemos preguntarle el manejo de esta, seguido a la instrucción dada por el ciudadano es importante mencionar que debemos sujetarla con las dos manos y desde la parte de atrás, al llegar al destino debemos ubicar la silla de ruedas en un sitio adecuado y verificar que se ponga el freno.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Debemos ayudar si debe trasportar objetos, siempre con el consentimiento expreso del ciudadano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo al ciudadano.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del lobby hasta el punto de atención en la recepción del segundo piso del edificio.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, el ciudadano de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos por los servidores entrenado como brigadistas por la entidad.
- Facilita que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de sus manos.

### 3.12 Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir son sordas o hipoacúsicas es por ellos que debemos tener presentes los siguientes lineamientos:





- Se deberá contar con conocimiento mínimos y que el personal de atención al ciudadano este capacitado en uso del Centro de Relevó y la Federación de Sordos de Colombia FENASCOL.
  - Si la persona sorda va acompañada de un intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
  - En los casos en que no se entienda o comprenda lo que el ciudadano trata de decir, puedes pedir que lo repita o lo escriba si es posible.
  - Debemos utilizar frases cortas y precisas para darle indicaciones y si es necesario, acude a indicaciones visuales.
  - Mantener siempre el contacto visual mientras le estemos hablando al ciudadano y debemos permitirle que visualice nuestro rostro para que lea nuestros labios.
- Hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin taparse la boca.
  - Si el ciudadano solicita que le hable con más volumen en la voz, se debe utilizar un tono de voz moderadamente más alto sin parecer que sean gritos.
  - Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.

Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta:

- Ubíquese dentro del campo visual del ciudadano.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No hable con chicles o alimentos en la boca.
- No voltee la cara.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
- Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo. <http://www.centroderelievo.gov.co>.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 33 de 39	

- c. Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.
- d. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.

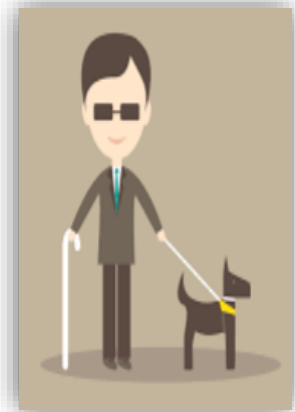
Si el canal comunicativo es el español escrito:

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

### 3.13 Discapacidad visual

Es importante mencionar que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión y cada una de estas condiciones requiere herramientas y estrategias para el manejo en la atención al ciudadano con enfoque diferencial.

- Debemos otorgarle un turno preferencial
- Guiar al ciudadano desde el lobby del edificio hasta el Ministerio para brindarle atención el segundo piso, ubicando su mano en tu hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar.
- Debemos evitar caminar muy rápido o realizar movimientos muy fuertes.
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le demos indicaciones precisas para que se puedan ubicar en el espacio.
- Debemos evitar darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza u otro medio que no sea mediante términos y palabras concretas para permitirle su movilidad.
- Prestar atención permanente a la persona durante el servicio, pues a pesar de que no nos puede ver puede percibir la fuente de la voz e identificar si mientras le hablas le estas mirando.
- Si le estamos enseñando algo de nuestra página debemos aumentar la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- Debemos con mucha claridad explicarles cuáles documentos le entregamos al ciudadano.
- En caso de que el ciudadano deba firmar algún documento debemos tomar la mano de él y llevársela hasta el punto donde debe firmar.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar al ciudadano antes de dejarla sola.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.



**Nota:** Con el fin de activar en su computador el lector de pantalla, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación ha creado un anexo al presente Manual con las instrucciones correspondientes *E202M01AN12 Anexo de Configuración de Accesibilidad en WINDOWS 10, WINDOWS 11 y MACOS*, de esta manera, las personas con discapacidad visual pueden acceder a todo el contenido dispuesto en nuestra página web.

### 3.14 Sordoceguera

La Ley 982 de 2005 definió a la sordoceguera como una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total y que trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.



- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente.
- El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura.
- Si no es posible la lectura con el labio, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor.

- Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través éste diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

### 3.15 Discapacidad intelectual / cognitiva

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del ciudadano.

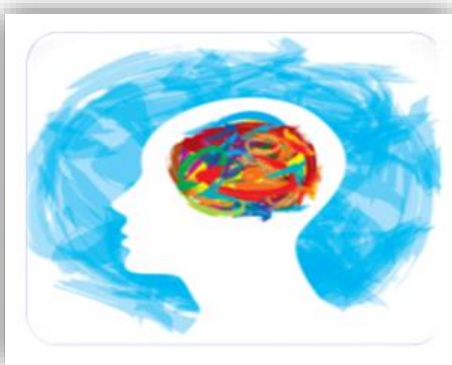
- Las personas con este tipo de situación de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud ante el Ministerio, escuche con paciencia dado que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos y debemos tratarlos con la mayor amabilidad.

- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto.
- Suministre la información de los trámites y servicios utilizando un lenguaje claro, concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos al ciudadano, los ejemplos son de gran utilidad, evitando utilizar lenguaje técnico y complejo siempre procurando el uso de lenguaje comprensible y facilitando la comunicación con el ciudadano.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada, dando instrucciones cortas y empleando ejemplos para facilitar la comunicación.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.





### 3.16 Discapacidad psicosocial

Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse.



- No es evidente a primera vista. Son muchas las enfermedades mentales existentes, cada una con sus rasgos y comportamientos propios.
  - Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
  - Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar su necesidad.
  - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
  - Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.
  - Haga preguntas cortas y claras para identificar la necesidad de la persona. Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la persona. Sea muy respetuoso.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 36 de 39	

### 3.17 Discapacidad múltiple

Este tipo de discapacidad es la que se deriva de una combinación de limitaciones derivadas de algunas de las anteriores deficiencias. Por ejemplo, un sujeto ciego y con discapacidad intelectual, o de un sujeto parapléjico con sordera.

Debemos tener presente lo protocolo de las diferentes situaciones de discapacidad descritas anteriormente.

### 3.18 Enfoque diferencial por grupo étnico

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se debemos tener presentes en el proceso de atención a los ciudadanos que hacen parte de los pueblos Indígenas, Raizales, Rom, Palenqueros, Población negra, Afrocolombianos y Afrodescendientes que acuden al Ministerio para acceder a nuestros trámites y servicios.



Debemos tener en cuenta las siguientes indicaciones para su atención:



- Debemos aplicar protocolo de atención presencial.
- Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español o si requiere de un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, deberá el líder de atención al ciudadano realizar contacto con el Ministerio de Cultura para solicitar su apoyo. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.
- Solicitar al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a las entidades encargadas para tal fin.
- Igualmente, si las anteriores estrategias no son efectivas debemos solicitar autorización al ciudadano para realizar grabación del requerimiento, utilizando el medio tecnológico con que se cuente en el Ministerio, con el consentimiento del ciudadano y debemos solicitar la dirección de su domicilio o correo electrónico a fin de remitir la respuesta a su solicitud.

### 3.19 Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.6 del Decreto 1082 de 2015, las diferentes dependencias del Ministerio deberán velar por que en los procesos de contratación que cada una adelante se incorporen puntajes adicionales para proponentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal, en los términos de la normativa aplicable.

### 3.20 Lineamientos atención con enfoque diferencial grupos étnicos

En nuestro país contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, las cuales cuentan con un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 37 de 39	

Para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación es importante reconocer y atender atención a las necesidades diferenciales que se deben tener en cuenta en los trámites y servicios que presta la entidad a las personas miembro de los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.

Por tanto, todos los colaboradores de la Entidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

### 3.21 Aplicar el protocolo general de atención presencial.

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.
- Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD del Ministerio especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- Al interior se deberán tomar las acciones pertinentes con las áreas técnicas y atención al ciudadano, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.
- Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.

Debemos recordar 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.



## CAPÍTULO 5 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La entidad cuenta con un procedimiento para la evaluación de la satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Entidad con el objetivo de establecer los lineamientos, actividades y responsabilidades necesarias para conocer la percepción de los grupos de valor y de interés que han accedido a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, frente al cumplimiento de los atributos de calidad definidos para estos mismos.

El documento se encuentra publicado en el sistema de información Gestión Integral Nuestra Aliada – GINA con el código E202PR03.

Los resultados de satisfacción se publican semestralmente en la página web, en el siguiente enlace:

<https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion-y-resultados>

	<b>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: E202M01	
		Versión: 05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 38 de 39	



## CAPÍTULO 6 GUÍA LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se cuenta con los lineamientos que orientan la atención al ciudadano, grupos de valor y grupos de interés al interior de la entidad, obedeciendo las directrices establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG.

El documento se encuentra publicado en el sistema de información Gestión Integral Nuestra Aliada – GINA con el código E202M01G03 y aplica a todos los servidores y contratistas, así como también a todos los procesos y áreas de la entidad que presten servicios de cara a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	Enero de 2020	Todos	Se crea manual
01	Agosto de 2020	6	Se modifican los grupos de interés y de valor de acuerdo con la caracterización de grupos.
		8	Se amplían las definiciones y cobertura frente a la atención prioritaria y preferencial a solicitudes y se incluye el enfoque diferencial: Sujetos, Protocolos de atención
02	Abril de 2021	Todos	Actualización de enlaces de información.
		4	Se incluyen las definiciones de trámite y servicio.
		3	Se agrega una nota frente a la periodicidad en la revisión de los trámites.
		5	Se articulan los valores institucionales de acuerdo con el Código de Integridad del Ministerio.
		6	Actualización de la imagen correspondiente a la caracterización de grupos de interés y de valor.
03	Septiembre de 2021	7.2	Inclusión del requerimiento Atención Prioritaria.
		5	Se ajusta la nueva forma de marcar. De acuerdo con lo anunciado con Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), con la finalidad de unificar la longitud de números fijos y celulares.
04	Octubre de 2022	1	Introducción al incluir lo pertinente a MIPG.
		2	Derechos y Deberes.
		2	Se elimina el numeral 7 porque corresponde al documento en GINA "Guía Lineamientos Internos para la Atención al Ciudadano" código E202M01G03
		4	Se elimina el capítulo 4 que corresponde a la normatividad, la cual se incluye en el anexo E202M01AN11. Se incluyen como capítulo 5 la Medición de la Satisfacción y capítulo 6 la Guía Lineamientos Internos para la Atención al Ciudadano.
05	Noviembre de 2023	3.13	En el Numeral 3.13 se agregó una nota al final en la que se espera el código del anexo para incluirlo en esta sección.
		3.19	

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Código: E202M01	 <b>Ciencias</b>
		Versión:05	
		Fecha: 2023-11-30	
		Página: 39 de 39	

VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
			<p>Se adiciona el numeral 3.19 Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad.</p> <p>Se genera en el Aplicativo GINA una nueva versión del manual (Versión 05) y crear el nuevo Anexo CONFIGURACIÓN DE ACCESIBILIDAD EN WINDOWS 10, WINDOWS 11 Y MACOS</p> <p>Se actualiza la tabla de contenido</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Shirley Aguilera Imbachi	<b>Nombre:</b> Andrés Fabian González Rodas Ivonne del Pilar Navas Moreno	<b>Nombre:</b> Johanna Elizabeth Duarte
<b>Cargo / Rol:</b> Contratista Equipo Atención al Ciudadano	<b>Cargo / Rol:</b> Asesor Secretaría General Contratista Secretaría General	<b>Cargo / Rol:</b> Secretaria General