



MINCIENCIAS

Guía Lineamientos Internos para la Atención al Ciudadano

La
atención del
ciudadano
es responsabilidad de *todos*

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. PROCESOS DE REFERENCIA	5
4. DEFINICIONES	5
5. MARCO LEGAL	6
6. REGLAS DE CORTESÍA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN	6
6.1 Reglas de Cortesía Atención Presencial	7
6.2 Atención a través del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales (Ventanilla)	8
6.3 Atención Buzón	8
6.4 Atención Telefónica	8
6.5 Atención Virtual	10
6.6 Atención a través del chat	10
6.6.1 Recomendaciones para atender el chat en línea atención virtual eficiente	10
6.7 Contacto con Ciudadanos Inconformes	11
7 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
7.1 Lineamientos para el ingreso a la entidad	11
7.2 Lineamientos para la atención de peticiones a través del canal presencial	14
7.2.1 Protocolo (guion) para la atención presencial	15
7.3 Lineamientos para la atención de peticiones recibidas a través del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales	16
7.3.1 Protocolo (guion) para la atención de peticiones recibidas a través del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales	19
7.4 Lineamientos para la atención de peticiones recibidas a través de buzones	19
7.5 Lineamientos para la atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico	20
7.5.1 Protocolo (Guión) para la atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico	21
7.6 Lineamientos para la atención virtual	21
7.6.1 Recomendaciones generales atención virtual	21
7.7 Lineamientos para la atención a través del chat	22
7.7.1 Recomendaciones para atender el chat en línea	22
7.7.2 Protocolo (guion) para la atención a través del chat virtual	24
7.8 Lineamientos para la atención a través de redes sociales	24
7.8.1 Reglas en el uso de redes sociales	24

7.9 Lineamientos para la atención diferencial y preferencial	25
7.9.1 Sujetos de enfoque diferencial	25
7.9.2 Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	27
7.10 Lineamientos atención con enfoque diferencial grupos étnicos	36
7.11 Lineamientos para la atención de peticiones asociadas a dificultades tecnológicas para aplicar a las convocatorias.....	37
8. TRÁMITE DE LOS CASOS PENDIENTES POR RESPUESTA	37
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD	38
10. DESISTIMIENTO TÁCITO.....	38
11. PUBLICACIONES	39
12. TIEMPOS DE RESPUESTA	39

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V04, dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces 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.¹

Este documento obedece a seguir las directrices de la Política de Servicio al Ciudadano y está dirigido a todos los servidores y/o contratistas del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación que presten servicios ya sea de manera temporal o que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, que tengan relación con los grupos de valor y de interés de la entidad.

La aplicación de los lineamientos definidos en este documento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la entidad, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.

La atención al ciudadano, grupos de valor y grupos de interés se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines sociales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Lo anterior, desde un enfoque diferencial y preferencial, trabajando siempre en pro del servicio al ciudadano, donde este servicio sea dado por todos y cada uno de los servidores y colaboradores de la entidad, que evidencie un trabajo colaborativo y de equipo con las diferentes áreas, que vele por una gestión y atención integral orientada a la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Constantemente y cuando se interactúa con los grupos de valor y de interés sea de manera directa o escrita, se debe utilizar un vocabulario claro y preciso, ajustado al interlocutor, evitando el uso de palabras técnicas que impidan que ellos accedan a su derecho de entender la información que el Estado proporciona.

Al realizar lo anterior se propende por:

- ✓ Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
- ✓ Reducir costos y cargas para el ciudadano.
- ✓ Reducir costos administrativos y de operación para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- ✓ Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- ✓ Reducir el uso de intermediarios.
- ✓ 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 con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

¹ Manual Operativo MIPG V04. Función Pública.

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos que orienten 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.

2. ALCANCE

Los lineamientos definidos en la presente guía aplican 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.

3. PROCESOS DE REFERENCIA

Esta guía pertenece al Proceso de Trámites y Servicios.

4. DEFINICIONES

Para la presente guía aplican las siguientes definiciones contenidas en el Glosario del MIPG V04:

Alta Dirección: Integrada por las máximas autoridades administrativas de una entidad y quién posee el máximo nivel de responsabilidad. Para las entidades de la Rama Ejecutiva, la alta dirección se define en los términos de los Decretos 770 y 785 de 2005.

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Concepto de calidad en la gestión pública tomado de la Carta Iberoamericana de la Calidad).

Caracterización de servidores: Determinación de los atributos particulares de los servidores públicos que integran la entidad y que los describen en cuanto a su edad, género, estudios, experiencia laboral y todas aquellas variables que permitan obtener información relevante para su análisis y para el diseño de programas o actividades que impacten en su bienestar y en su desempeño.

Caracterización de grupos de valor: Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.

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. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Nivel de satisfacción: Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

En aras de brindar un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., a las autoridades con el objeto de obtener información, a continuación se definen algunos conceptos de interés, para orientar las actuaciones de la entidad según el tipo de requerimiento recibido:

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.

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

Es importante señalar que la entidad cuenta con el Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – 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.

5. MARCO LEGAL

Ver en GINA Normograma Proceso Trámites y Servicios.

6. REGLAS DE CORTESÍA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se dan a conocer las diferentes reglas de cortesía acompañadas de los lineamientos internos que enmarcan el servicio que presta Minciencias en los diferentes canales de atención.

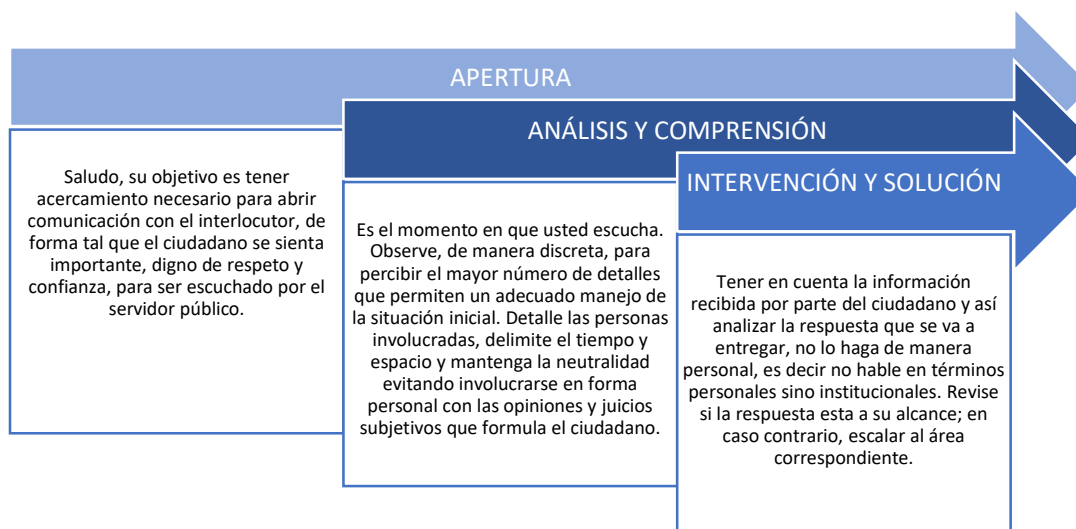


Figura 1. Reglas generales

6.1 Reglas de Cortesía Atención Presencial

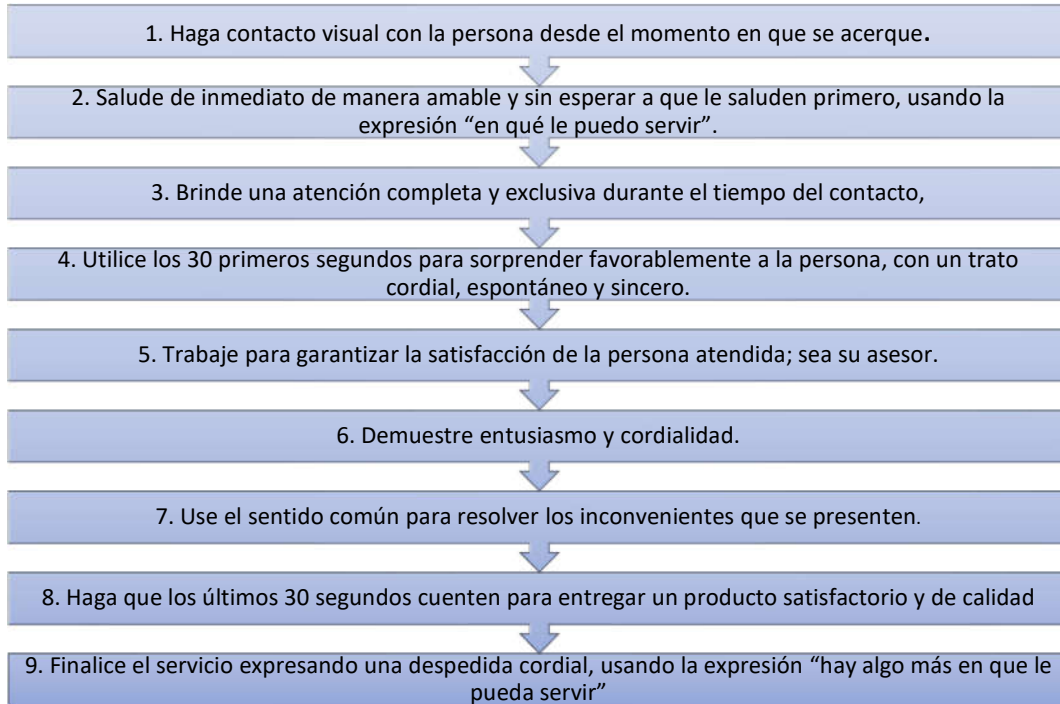


Figura 2. Reglas de cortesía

- **Presentación Personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano con respecto al servidor público y/o contratista del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña. Es importante mostrar una imagen adecuada y seria que le refleje al ciudadano confianza.
- **Comportamiento:** Es primordial recibir a los visitantes en el área de la recepción, es decir estos deben ser atendidos por la persona con quien se tiene la cita, no se deben movilizar solos por el edificio a menos que el funcionario de la respectiva autorización para el ingreso sin acompañamiento. Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, utilizar el teléfono celular personal o realizar actividades diferentes que impidan prestar toda la atención al ciudadano; hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada. Es indispensable mirar al interlocutor a los ojos como muestra de interés. Recuerde que el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** Ayuda a reforzar lo que se está diciendo. Por ello debemos escoger bien el vocabulario, que debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" mejoran la calidad del contacto. Evite tutear. Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. No utilizar jergas, tecnicismos o siglas, en caso de utilizarlas, es necesario aclarar su significado.
- **Puesto de trabajo:** Mantenerlo ordenado, limpio y con los elementos propios que le permitan desempeñar la función correctamente, recuerde que éste, es parte de la imagen que reflejamos.

La persona que recibe al ciudadano debe asegurar que el visitante sea atendido por el área y personal correspondiente. En primera instancia debe ser atendido por el equipo de Atención al Ciudadano.

6.2 Atención a través del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales (Ventanilla)

Canal ubicado de manera física en Ministerio denominada ventanilla de correspondencia donde los ciudadanos tienen la posibilidad de comunicarse con la entidad mediante la radicación de documentos físicos ya sea para solicitar alguna información o petición o simplemente para radicar información.

- Mantener la ventanilla limpia y con personal disponible.
- Mantener una presentación personal que demuestre respeto y seriedad para la ciudadanía.
- Saludar cortésmente y ponerse a disposición del ciudadano.
- Recibir los documentos validando que sean para Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Devolver una copia con acuse de recibido por parte de la entidad.
- Despedir a la persona mostrando cordialidad.
- No tutear.

6.3 Atención Buzón

Es un canal por el cual los ciudadanos, servidores públicos y/o contratistas de la entidad pueden comunicarse con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para presentar cualquier tipo de solicitud. Los cuales se encuentran ubicados en la recepción del piso segundo y cuarto piso de la entidad.

Los buzones deben permanecer con los formatos propios para dejar las peticiones y son abiertos semanalmente en presencia de un funcionario y/o contratista del equipo de Atención al Ciudadano y otro de la Oficina de Control Interno.

Todas las solicitudes o comunicaciones allí encontradas deben ser radicadas y contestadas por el equipo de Atención al Ciudadano o área encargada.

6.4 Atención Telefónica

Para la comunicación a través de este canal, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación cuenta con la línea local desde Bogotá (+57) (601) 6258480 ext. 2081 o la línea nacional 018000914446 donde los ciudadanos se comunican para obtener guía y aclaración a las diferentes dudas o peticiones relacionadas con la entidad. Como complemento a este canal se cuenta con FAX marcando desde Bogotá (+57) (601) 6258481.

Contacto Inicial

- Es necesario disponer de un directorio de funcionarios y/o contratistas de la entidad, incluyendo dependencias y número de extensión.
- Contestar el teléfono máximo al tercer timbre.
- Saludar de inmediato, mencionando la Entidad y su nombre:
- Para llamadas externas: Son las que se reciben en el conmutador o las que el ciudadano marca directamente el número de extensión del funcionario que desea contactar. Para estas llamadas, se utilizará: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación buenos días (tardes), habla (nombre del colaborador), ¿En qué le puedo ayudar?
- Para llamadas internas: Son las llamadas que se reciben de otras áreas o aquellas que se están transfiriendo para ser atendidas por otro funcionario de la entidad. Para este caso se utilizará alguna de las siguientes opciones: Saludar por el nombre a la persona que nos está llamando (la pantalla del teléfono nos informa

quien llama), Buenas tardes (días) XXXX (nombre de quien llama) y Área (Atención al Ciudadano) buenas tardes (días)

En desarrollo de la llamada

- Utilizar un tono de voz moderado.
- Vocalizar correctamente sin enfatizar.
- Hablar claro y despacio.
- Evitar abreviaciones y tecnicismos.
- Brindar un trato formal.
- Tener siempre una actitud de servicio.
- Prestar toda su atención al interlocutor.
- Conservar la calma y los buenos modales (por favor y gracias).
- Escuchar atentamente.
- Evitar interrumpir al interlocutor.
- Hacer de cada contacto con el ciudadano, la mejor experiencia para él.
- Comprometerse con el ciudadano. En caso de no disponer de la información o respuesta, explíquelo al interlocutor lo que hará con el fin de obtenerla.
- Generar confianza y credibilidad en el ciudadano.
- Facilitar las cosas al ciudadano, brindar opciones.
- Al requerir verificar o confirmar información, hágalo saber al interlocutor. Puede utilizar frases como: “Un momento por favor, voy a verificar en..., consultar en ...” Retomar la llamada expresando “Gracias por su espera señor... señora...”

Redireccionamiento de la llamada

- Transferir las llamadas, explicando previamente al ciudadano lo que hará, pedirle un momento, marcar la extensión, informar de manera rápida el motivo de contacto y trasladar la llamada. No colgar hasta asegurar que contesten la llamada a transferir.
- Utilizar lenguaje claro y sencillo.
- Cerciorarse del requerimiento o solicitud, evitando trasladar al interlocutor de extensión en extensión.
- En caso de marcar un número o extensión por error, presente excusas por este hecho. No cuelgue el teléfono de inmediato sin decir nada.

Generalidades

- No tutear.
- Manejar la inconformidad del ciudadano, permitiéndole expresarla en su totalidad, prestarle completa atención, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar la(s) alternativa(s) y/o soluciones que puede brindarle.
- Cumplir los compromisos adquiridos, estableciendo términos precisos (fecha y hora).
- Verificar diariamente los mensajes del buzón de voz y devolver las llamadas, preferiblemente dentro de las 24 horas siguientes.
- Evitar referirse a temas no relacionados con la solicitud del ciudadano.
- Evitar ingerir alimentos durante la atención al ciudadano.
- Agregar valor al relacionamiento con el ciudadano, adelantarse a las necesidades del ciudadano.

Finalización de la llamada

- Concluir la llamada, dirigiéndose al ciudadano de manera formal (señor..., señora...) verificando que la información fue transmitida correctamente y si existe algo adicional en lo que se le pueda servir.
- Despedirse amablemente y expresarle que no dude en contactarle en caso de alguna duda o solicitud.

- Registrar las tareas pendientes o compromisos adquiridos con el ciudadano.
- Gestionar y hacer seguimiento hasta la expedición de respuesta al solicitante.

Para continuar en línea con nuestra política de prestar un servicio oportuno y de calidad, no olvide grabar un mensaje en su buzón telefónico para que los ciudadanos y demás personal tengan la certeza que se comunicó con la persona que estaba buscando, con el fin de cumplir un estándar en la grabación de estos (remitirse a la Guía para uso teléfono institucional (E202M01G02 en GINA).

6.5 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 del siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/contact>, 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, 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, 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 y/o al correo: 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 interponer solicitudes, por tanto, a través de estas redes la Entidad dispone de enlaces para acceder al formulario en línea y al correo institucional.

6.6 Atención a través del 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>.

6.6.1 Recomendaciones para atender el chat en línea atención virtual eficiente

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos o diminutivos, entre otros.
- De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el Whatsapp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.

- Todas las personas que desarrollan la labor de servicio virtual a la ciudadanía deberán ser muy claros, entendibles, agradables y facilitar el uso del chat en línea.
- Utilizar saludo y despedida institucional con frases formales y respetuosas.
- La información que se entregue debe ser vigente, relevante, verificable y completa.
- El tono de la comunicación debe ser amable, respetuosa y sin comentarios discriminatorios. Además, la información debe ser breve y concisa.
- Se debe mantener la privacidad, en caso de atender a más de un usuario de chat simultáneamente.
- El chat virtual es un medio interactivo, por eso la conversación e información deben ser activos y ágiles.
- Revisar ortografía, puntuación, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Lenguaje directo y sencillo.

6.7 Contacto con Ciudadanos Inconformes

- Conservar la calma y los buenos modales. La actitud también se percibe en los gestos y actos.
- Manejar la inconformidad del ciudadano, presentar excusas, obtener toda la información requerida y evaluar alternativa(s) y/o soluciones que puede brindar.
- Recorra al grupo de trabajo para obtener más información si usted no encuentra la respuesta. Sea proactivo.
- En ningún momento utilizar un lenguaje rudo o enfático que promueva el estado alterado del ciudadano.

Podemos tener tipos de ciudadanos y debemos saber cómo manejar la comunicación con cada uno de ellos:

Ciudadano agresivo: Es impaciente, considera que siempre tiene la razón, la conversación es difícil por la poca accesibilidad, para este tipo de ciudadano debemos hablar con seguridad, sin temor, permanecer impassible a los argumentos, trato afable.

Ciudadano altivo: Este tipo de ciudadano mantiene un aire de superioridad criticando y despreciando todo a su alrededor, piensa que tiene un altísimo valor para la Entidad, para este tipo de ciudadano debemos mantener una actitud y trato de respeto, centrarnos en las necesidades no con preferencia.

Ciudadano Amistoso: Es aquel ciudadano que se desvía del tema, solicita múltiples veces indicaciones, requiere y demanda mucho tiempo para la atención. Debemos escucharlo y luego solicitarle intervención para darle indicaciones o instrucciones.

Ciudadano Demandante: Este tipo de ciudadano no solicita, él ordena, tiene con aire despectivo, argumenta acciones jurídicas o interposición de recursos, debemos con este ciudadano mantener el debido respeto, centrarnos en resolver la situación y no intimidarse.

7 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 Lineamientos para el ingreso a la entidad

Se busca adoptar en la Entidad, los lineamientos para el acceso de colaboradores y visitantes, en concordancia con el cumplimiento del Reglamento de Propiedad Horizontal y el Manual de Atención al Ciudadano código E202M01, documentos que contienen las políticas aplicables en relación con el acceso a las instalaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Edificio – T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo PH, ubicado en la Avenida Calle 26 No 57 – 83 pisos 2, 3, 4, 5 y 6, en Torre 8 relacionado con la planificación, organización, control y evaluación, de la logística de apoyo que requiere la Entidad para el desarrollo normal de su objeto.

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario/ Contratista/ Visitantes	Sistema de ingreso visitantes	<p>INGRESAR A LA ENTIDAD</p> <p>Colaboradores y servidores públicos: Aquellos que ingresen por la puerta peatonal de la entidad, lo harán por el lobby del edificio a través del sistema de torniquetes, que se acciona con la tarjeta de proximidad. Deberán portar el carné institucional en un lugar visible, el cual los identifica como colaboradores y servidores públicos de la entidad.</p> <p>Visitantes: Para el ingreso de visitantes a la entidad, la persona debe registrarse en el lobby del edificio, luego podrá subir al piso 2 donde será registrado presentando documento de identificación (preferiblemente cédula de ciudadanía o pasaporte), informará la dependencia/piso a la cual se dirigirá y el nombre del colaborador que le atenderá.</p> <p>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 los identifique y permita el acceso. Seguido, se informará al colaborador y/o servidor público sobre la llegada del visitante, este deberá presentarse y/o autorizar vía telefónica el ingreso de este por el segundo piso, lo cual permitirá el ingreso y movilización en las instalaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.</p> <p>La salida de los visitantes debe realizarse por el piso 2 donde debe entregar el adhesivo, para proceder a registrar la salida del visitante. Es responsabilidad de cada colaborador y/o servidor público que el visitante cumpla con el proceso de salida que se realiza en el piso dos (entrega de adhesivo y reporte de salida de elementos tecnológicos).</p> <p>La salida del edificio se realiza a través de las máquinas donde se depositan las tarjetas ubicadas en los torniquetes del lobby del edificio.</p> <p>En caso de que el despacho del ministro (a), despachos de los viceministerios y Secretaría General den autorización para ingreso directo del lobby al piso 6, deberán informarlo mediante correo electrónico al equipo de atención al ciudadano y de logística, a fin de permitir el ingreso directo al sexto piso, este correo electrónico deberá contener la relación de la lista de invitados identificados plenamente a fin de generar los stickers de ingreso a la entidad, lo cual permitirá un acceso más ágil.</p> <p>Para eventos especiales con ingreso masivo de personal a la entidad el despacho del ministro (a), los despachos de los viceministerios, secretario general, directores y/o jefes de oficina deberán informar mediante correo electrónico a los líderes de atención al ciudadano y de logística antes de las 4:00 pm de lunes a jueves y los viernes antes de las 3:00pm del último día hábil anterior a la fecha de la reunión o evento la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nombre completo de los visitantes o invitados que requieren ingresar. ➤ Los números de las cédulas de ciudadanía o documento de identificación que corresponda. ➤ La hora estimada de ingreso. ➤ Las razones por las cuales se requiere su ingreso a la Entidad. ➤ Quién es el responsable del evento. ➤ Nombre de la sala o auditorio donde se realizará el evento. ➤ Si la logística de la reunión o evento requiere el ingreso de vehículos

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>al edificio, se debe informar la placa del carro y nombre del personal que ingresará y prestará el servicio.</p> <p>Lo anterior, permitirá la realización de un evento exitoso, ágil y seguro en la entidad.</p> <p>De igual forma un correo a Talento Humano (Seguridad y salud en el trabajo) para determinar si se hace necesario coordinar brigadistas.</p> <p>Nota: Cada piso cuenta con salida de emergencia que conduce a las escaleras de evacuación, las cuales serán activadas en situaciones de emergencia o simulacros programados.</p>
2	Funcionario/ Contratista/ Guarda de seguridad responsable de la recepción y funcionarios de las áreas	No Aplica	<p>INGRESAR AL ÁREA INTERNA DE LA RECEPCIÓN Y ENCUENTRO CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS / COLABORADORES</p> <p>El guarda de seguridad procederá a solicitar al visitante de manera cortés, que le permita pasar el detector de metales a los elementos que traen consigo, siendo sostenidos desde las manos de su propietario o tenedor.</p> <p>En caso de que el dispositivo se active, se procederá por parte del guarda a solicitar al visitante permitir la inspección ocular de los elementos 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.</p> <p>Para el caso en que servidores públicos y/o colaboradores y visitantes en general, porte consigo elementos tecnológicos tales como computadores portátiles, cámaras o tabletas, está obligado a informar y registrar en la recepción del ministerio ubicada en el 2º piso de la Torre 8 y realizar el respectivo registro en las planillas, minutas o en el instrumento dispuesto para ello por la Entidad y deberá portar en todo momento y en un lugar visible, el adhesivo que contiene sus datos que lo acredita como tal.</p> <p>Nota: En caso de emergencia o simulacro programado, el servidor público y/o colaborador que recibió al visitante será el encargado de avisar al brigadista que dicho ciudadano estaba en la entidad para efectos de los conteos de personal evacuado y determinación de posibles afectados.</p>
3	Recepción piso 2/Lobby	Sistema de registro	<p>SALIDA DE LOS VISITANTES</p> <p>La salida de los visitantes sin excepción se deberá realizar por el segundo piso del ministerio, entregando el adhesivo a la persona de recepción para que se les permita la salida; a su vez deberá reportar al guarda de seguridad la salida de elementos tecnológicos ya registrados.</p> <p>La salida del edificio se realiza por el piso 1 cruzando el sistema de acceso ubicado en el lobby del edificio, el cual es habilitado con la tarjeta de ingreso.</p>

Nota: En el evento que el Despacho del Ministro (a), los despachos de los Viceministerios y Secretaría General autoricen el ingreso directo al sexto piso de personas VIP (Entidades Internacionales o Nacionales de carácter especial, Congresistas entre otras), deberán informar previamente vía correo electrónico a atención al ciudadano y al grupo de logística.

7.2 Lineamientos para la atención de peticiones a través del canal presencial

Este procedimiento está dirigido a todos los colaboradores de Minciencias que tienen contacto directo con los ciudadanos (as), grupos de valor y grupos de interés que acuden a la Entidad de manera presencial, independiente del cargo que desempeñen, con el propósito de brindar un trato amable, cálido, oportuno y de calidad buscando siempre la satisfacción de los ciudadanos.



La atención presencial (personalizada), es el canal a través del cual los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones por parte de Atención al ciudadano.

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepcionista	Sistema de control de ingreso de personal.	<p>RECIBIR CIUDADANOS</p> <p>Recibe a los ciudadanos en las instalaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, verificando si tiene cita previa, de lo contrario se comunica con Atención al Ciudadano para que uno de los integrantes se acerque al ciudadano y resuelva sus inquietudes o solicitudes.</p> <p>Cabe señalar que para las atenciones presenciales no se realiza registro en la recepción, solo se mide la atención a través de la aplicación de nuestra encuesta presencial.</p>
2	Atención Ciudadano	ORFEO Formato de Derecho de petición E202M01F03	<p>ATENDER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LOS CIUDADANOS</p> <p>Atiende de manera presencial las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>¿Dispone de la información requerida por el ciudadano?</p> <p>Sí: Suministrar respuesta al ciudadano, haciendo una explicación clara y concisa con base en los documentos y plataformas dispuestas en la Entidad. Continúa actividad 4.</p> <p>Si llegase a requerir la entrega de fotocopias de documentos, estas deben ser solicitadas por escrito y canceladas con anterioridad para ser entregadas. El valor es el correspondiente al costo por hoja estipulado anualmente por la Dirección Administrativa y Financiera siempre y cuando supere las 10 hojas, (resolución cobro de fotocopias)</p> <p>Nota: Se debe transcribir la petición del ciudadano para iniciar el trámite de escalonamiento o radicarla mediante la página web. Utilizar formato "Derecho de petición" E202M01F03.</p> <p>Eventualmente, puede requerir la presencia del líder de programa, gestor o profesional a cargo del proceso, para lo cual solicitará su asesoría y colaboración en la atención presencial.</p> <p>Tener en cuenta si se requiere de una atención preferencial para seguir los parámetros establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano E202M01.</p> <p>De acuerdo con la Norma Técnica NTC 6047 la entidad cumple con los criterios y los requisitos generales de accesibilidad del ciudadano a la entidad, contando para ello con las adecuaciones pertinentes de área construida, lo que incluye a las poblaciones que tengan algún tipo de discapacidad o condición especial garantizando acceso en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna, por lo que el equipo de atención al ciudadano, en caso de atención a personas en situación de discapacidad,</p>

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población especial y vulnerable en general, realizará la atención requerida en el primer piso de Minciencias, lo anterior sujeto a que el ciudadano no pueda ingresar por el ascensor a los demás pisos de la entidad.</p> <p>RAMPAS AL INTERIOR DE LAS EDIFICACIONES</p> <p>Acorde con lo establecido en la norma técnica dentro de los requisitos generales para las rampas, menciona que, de ser posible, se deberían evitar las rampas internas, por lo que en Minciencias como medio alternativo se cuenta con ascensores para el acceso.</p>
3	Atención Ciudadano	al ORFEO Formato Derecho de petición E202M01F03	<p>ESCALAR PETICIONES PRESENCIALES / VERBALES</p> <p>Se debe transcribir la petición del ciudadano para iniciar el trámite de escalonamiento. Si desea presentarla por:</p> <p>Ventanilla: Se debe entregar el formato de derecho de petición E202M01F03, para transcribir la solicitud, radicarlo en ventanilla y entregar una copia al ciudadano.</p> <p>Página Web: Se transcribe la petición y se valida con el ciudadano. Se le informa al ciudadano el número de radicado e indica que la solicitud será atendida por el funcionario competente y que la respuesta se le enviará vía correo electrónico. También se informará que a la dirección de correo le llegará un mensaje de la radicación, donde podrá hacer seguimiento al estado de la PQRDS.</p>
4	Atención Ciudadano	al Diligencia de base de datos de las atenciones presencial.	<p>REGISTRAR INFORMACIÓN DEL CIUDADANO</p> <p>Se realiza el registro del ciudadano al que le fue brindada la atención, donde se consigna el nombre del ciudadano e identificación, tema a tratar y correo electrónico.</p>

7.2.1 Protocolo (guion) para la atención presencial

N°	Actividad	Observaciones
1	Saludo Inicial	Debemos saludar al ciudadano, referirle el área en el que nos desempeñamos e identificarnos por nuestro nombre. "Buenos días, Bienvenido al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, me desempeño en el área de atención al ciudadano mi nombre es ...".
2	Preguntar al ciudadano por el trámite, solicitud o requerimiento de información	¿En qué podemos servirle? ¿Cuéntenos cuál es su inquietud o solicitud?
3	Identificar el tipo de solicitud y el área encargada	Se identifica el tipo de solicitud PQRDS, adicional se mira si se debe escalar o se tramita directamente por el área.

	Guía Lineamientos Internos para la Atención al Ciudadano	CODIGO: E202M01G03	
		Versión: 00	
		Fecha: 2022-09-21	
		Página 16 de 40	

4	Resolver el requerimiento o escalarlo	Si es tramitado por atención al ciudadano esta será resuelta inmediatamente, de lo contrario se transcribirá la petición en el formato dispuesto por la entidad y este se tramitará como un Derecho de petición el cual se puede diligenciar a mano y entregarlo directamente por ventanilla o por la página web. Lo anterior será escalado al área competente para su respuesta, de acuerdo con los términos establecidos por la Ley, comunicando al ciudadano la situación, los tiempos de respuesta y el número de radicado.
5	Medir la satisfacción	Mide la calidad del servicio presencial a través de la aplicación de manera escrita y virtual del instrumento Encuesta de Satisfacción.
6	Despedida	¿Requiere algo adicional en que le podamos colaborar? Muchas gracias por su visita a Minciencias, que tenga una feliz tarde.

7.3 Lineamientos para la atención de peticiones recibidas a través del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales

Este procedimiento está dirigido a todos nuestros grupos de interés y de valor que acuden a la ventanilla de correspondencia de manera presencial del Ministerio y realicen la radicación de las solicitudes de carácter general.

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Funcionario colaborador Gestión Documental y/o de	Sistema Documental ORFEO y Derechos de Petición E202M01F03	<p>RECIBIR SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL DE LOS GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS POR CORRESPONDENCIA (VENTANILLA EXTERNA)</p> <p>Recibe por ventanilla de correspondencia todas las solicitudes que son radicadas de manera presencial en las instalaciones del ministerio y por correo electrónico atencionalciudadano@minciencias.gov.co y ventanillaexterna@minciencias.gov.co; dada la Declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria.</p> <p>La ventanilla Única de correspondencia del Ministerio está ubicada en Avenida Calle 26 # 57-83 Torre 8 - Piso 2. El horario de atención de la ventanilla única para la radicación de lunes a jueves de 8AM a 5 PM y los viernes de 7 AM a 4 PM, jornada continua.</p> <p>A partir de la Declaratoria del Estado de emergencia decretado por el Presidente de la República, todos los informes, facturas y prorrogas se están recepcionando a través del correo atencionalciudadano@minciencias.gov.co y estas a su vez se remiten para su debida radicación al correo de gestión documentan ventanillaexterna@minciencias.gov.co.</p> <p>Toda comunicación oficial recibida por cualquiera de los canales de atención deberá quedar radicada en el sistema Orfeo.</p> <p>El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación dispone de la ventanilla única de correspondencia, como canal presencial, para el recibo de comunicaciones oficiales externas, en formato físico, que sean remitidas tanto por personas naturales como jurídicas la ciudadanía en general.</p>
2	Funcionario colaborador Gestión Documental y/o de	Sistema Documental ORFEO	<p>RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES</p> <p>Verificar que la comunicación oficial corresponda a lo enunciado y que sea competencia de la entidad.</p> <p>Verificar los anexos enunciados en cada una de las comunicaciones recibidas y registrar en la plantilla del sistema Orfeo: i) campo "Anexo", el número de folios, ii)</p>

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>campo "observaciones", los anexos enunciados en el oficio remitido y que no se encuentren en la comunicación.</p> <p>Dichas solicitudes son revisadas en su totalidad por el equipo de gestión documental quienes verifican si es tema competente de la Entidad. Si ésta no cumple con los parámetros mínimos establecidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, tales como destinatario (área o funcionario), solicitud clara, anexos mencionados e información para entrega de la respuesta (dirección física o electrónica) no se admitirá y se devuelve al solicitante informando los motivos de rechazo.</p> <p>Si el ciudadano insiste en su radicación, se debe recibir, radicar y dejar constancia de los documentos faltantes, los cuales serán solicitados al ciudadano, en un tiempo máximo de 10 días siguientes a la fecha de radicación, con el objeto de que complete la documentación en un máximo 30 días calendario para así asignarlos a Atención al Ciudadano quién controlará el plazo. En caso de no completarse la solicitud, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo.</p> <p>Nota 1: En caso de ser un anónimo, este debe ser tramitado de acuerdo con el procedimiento utilizado en ventanilla para radicaciones.</p> <p>Nota 2: El funcionario de ventanilla, en lo posible, solicitará una dirección de correo electrónico como información adicional.</p>
3	Funcionario colaborador Gestión Documental y/o de	Sistema Documental ORFEO	<p>REGISTRAR DATOS</p> <p>Ingresar en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo) con usuario y clave asignado.</p> <p>Seleccionar en el módulo "Carpetas", la opción "Entrada", posteriormente, diligenciar en mayúscula sostenida el formulario y registrar todos los datos del remitente.</p> <p>Validar los datos diligenciados y verificar el direccionamiento de las comunicaciones, teniendo en cuenta el trámite requerido al área que por función le corresponda para su respectivo trámite y a su vez que el código de radicación del área o dependencia corresponda.</p> <p>Nota 1: En caso de que la persona natural o jurídica ya esté registrada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo), se debe buscar en el campo "Nombre", registrar la fecha de radicación actualizada. Si recupera información almacenada previamente seleccionar la opción "Nuevo -Copia de datos" y dar click en radicados anteriores para actualizar la información correspondiente y el nuevo trámite.</p> <p>Nota 2: En caso de que los resultados de la búsqueda no arrojen resultados, deberá dar click en la opción "Nuevo - Copia de datos", seleccionar el botón "buscar", diligenciar el formulario que aparece, seleccionar el botón "agregar". y verificar los datos diligenciados.</p>
4	Funcionario colaborador Gestión Documental y/o de	Sistema Documental ORFEO	<p>RADICAR</p> <p>Ingresar en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo), con el usuario y clave asignado, y realizar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seleccionar en el módulo de radicación la opción "Entrada", dar click en el botón "Buscar" y posteriormente dar click en el botón "Nuevo (copia datos). -Seleccionar la opción "Buscar" ubicado en la parte superior derecha.

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>-Seleccionar en la opción "Buscar por" según corresponda (Ciudadano, Entidades, Otras empresas, funcionario), diligenciar el campo "Nombre" y dar click en el botón "buscar".</p> <p>-Seleccionar en la lista de resultados en el vínculo "Remitente" el registro correspondiente.</p> <p>-Seleccionar el botón "Pasar datos al formulario de radicación".</p> <p>-Diligenciar el campo "Asunto" y el campo "Anexos" según corresponda.</p> <p>-Selección en el campo "medio de recepción" según corresponda (correo, ventanilla, atención personalizada, etc.)</p> <p>-Seleccionar el botón "radicar" para generar el serial (número de radicado asignado).</p> <p>-En la opción "informado", seleccionar "atención al ciudadano" (quien se encarga de asignar los tiempos de respuesta).</p> <p>-Ingresar en el módulo de "consultas", el número de radicado asignado y dar click en el botón "buscar"</p> <p>-Identificar el registro respectivo del número de radicado que se busca y seleccionarlo dando click en la opción "Fecha radicación."</p> <p>-En la pestaña de "Información general", seleccionar el vínculo del radicado para generar la etiqueta o sticker con el código de barras.</p> <p>-Generar (2) dos sticker o etiquetas correspondientes al radicado generados por el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).</p> <p>-Asignar el sticker o etiqueta al documento original y a la copia de la comunicación tramitada.</p> <p>Nota 1: Para los trámites correspondientes a comunicaciones oficiales en formato físico, el Ministerio se queda con la comunicación original y entrega al usuario la copia con el respectivo sticker.</p> <p>Lo anterior, acorde con el procedimiento de gestión y trámite de las comunicaciones oficiales CÓDIGO: A204PR03.</p>
5	Atención al Ciudadano	Sistema de gestión de comunicación es oficiales Orfeo	<p>TIPIFICAR LAS PETICIONES INFORMADAS:</p> <p>Todas las solicitudes son informadas al equipo de atención al ciudadano quien realiza la debida tipificación, es decir que acorde con el contenido de esta se asigna de la siguiente manera: petición, queja, reclamo, sugerencia, trámite, proceso disciplinario, solicitud de entidad pública, solicitudes del congreso de la República, denuncias, solicitud de información, especiales, interés, traslado por competencia y población especial.</p> <p>Lo anterior, permite realizar seguimiento y control dado que el ORFEO se encuentra parametrizado acorde con los tiempos que la normatividad establece.</p> <p>Nota 3: Los ajustes o cambios en la tipificación deberán ser solicitados vía correo electrónico al líder de atención al ciudadano y copiado al supervisor para su conocimiento, quien realizará su respectiva lectura y de ser pertinente ajusta la tipificación, lo anterior es relacionado en una base de datos registrando los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de radicado • Observación del ajuste • Tipo de solicitud • Responsable

7.3.1 Protocolo (guion) para la atención de peticiones recibidas a través del Sistema de Gestión de Comunicaciones Oficiales

N°	Actividad	Observaciones
1	Saludo Inicial	Debemos saludar al ciudadano e identificarnos por nuestro nombre. “Buenos días, Bienvenido al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, en que le puedo servir ...”.
2	Acciones para la atención	Debemos tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
3	En 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. 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; de acuerdo con nuestro sistema ORFEO.
4	Radicar o devolver el documento	Recibe por correspondencia los derechos de petición, quejas, reclamos o cualquier comunicado, verificando si es tema competencia de la entidad. Si ésta no cumple con los parámetros mínimos establecidos tales como destinatario (área o funcionario), solicitud clara, anexos mencionados e información para entrega de la respuesta (dirección física o electrónica) no se admitirá y se devuelve al solicitante informando los motivos de rechazo. Si el ciudadano insiste en su radicación, se debe recibir, radicar y dejar constancia de los documentos faltantes, los cuales serán solicitados al ciudadano, en un tiempo máximo de 10 días siguiente a la fecha de radicación, con el objeto de que complete la documentación en un término de 30 días calendario para así asignarlos a Atención al Ciudadano, la cual controlará el plazo. En caso de no completarse la solicitud, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo.
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.

7.4 Lineamientos para la atención de peticiones recibidas a través de buzones

Es un canal por el cual los ciudadanos o funcionarios de la entidad pueden comunicarse con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para presentar cualquier tipo de solicitud. Estos están ubicados en la recepción del piso 2 y cafetería de la entidad. Los buzones deben permanecer con los formatos propios para dejar las peticiones.

Las solicitudes deben ser tramitadas como una solicitud de tipo correspondencia, por lo tanto, deben cumplir los mismos requisitos.

Los buzones deben ser abiertos semanalmente en presencia de un funcionario o contratista de Atención al Ciudadano y un funcionario o contratista de la Oficina de Control Interno.

Todas las solicitudes o comunicaciones allí encontradas deben ser radicadas por ventanilla de correspondencia por el grupo de Atención al Ciudadano y trasladadas al área encargada para su respectiva respuesta. Esta atención se desarrolla mediante las siguientes actividades:

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Atención al Ciudadano y funcionario asignado por la Oficina de Control Interno	Acta de Reunión (D101PR03F02)	REALIZAR LA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS Semanalmente y con la presencia de un representante de Atención al Ciudadano y un delegado de la Oficina de Control Interno, se realiza la apertura de los buzones de sugerencias, dejando evidencia en Acta de Reunión.
2	Atención al Ciudadano	Formato Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o sugerencia (E202M01F01)	VERIFICAR SI SE RECIBIERON PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS Revisa el formato queja, reclamo o sugerencia y la casilla de observaciones.

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>Lo anterior, se deja consignado en el acta con número de consecutivo y tipo de petición recibida.</p> <p>Adicionalmente, se debe revisar que en los buzones se mantengan formatos dispuestos para los ciudadanos y colaboradores para el diligenciamiento de la solicitud.</p> <p>¿Se reciben peticiones a través de los buzones de sugerencias?</p> <p>Sí: Continúa en la actividad número 3.</p> <p>No: Registra en el Acta y finaliza el procedimiento.</p>
3	Atención al Ciudadano	Sistema de gestión de comunicaciones oficiales Orfeo	<p>RESPONDER O ESCALONAR LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL CANAL BUZONES DE SUGERENCIAS</p> <p>Una vez revisado el contenido de la petición, se siguen con las actividades descritas para la atención de peticiones por el canal de ventanilla. (Ver procedimiento ventanilla).</p> <p>En caso de ser un anónimo, este debe ser tramitado de acuerdo con el procedimiento atención de peticiones recibidas a través del sistema de gestión de comunicaciones oficiales.</p> <p>Las respuestas deberán ser publicadas en la cartelera virtual dispuesta en la página web de la entidad https://minciencias.gov.co/cartelera-virtual-respuestas-peticiones-anonimas y en la cartelera física que se encuentra en el segundo piso del Ministerio.</p>
4	Atención al Ciudadano	Informe de Actividades	<p>ELABORAR INFORME DESCRIPTIVO DE PETICIONES PENDIENTES</p> <p>Incluir en el informe mensual de PQRDS el consolidado de peticiones que fueron halladas en los diferentes buzones.</p>

7.5 Lineamientos para la atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico

Para la comunicación a través de este canal, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación cuenta con la línea local desde Bogotá (+57) (601) 6258480 ext. 2081 la línea nacional 018000914446 donde los ciudadanos se comunican para obtener guía y aclaración a las diferentes dudas o peticiones relacionadas con la entidad. Como complemento a este canal se cuenta con FAX marcando desde Bogotá (+57) (601) 6258481.

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Atención al Ciudadano	N/A	<p>RECIBIR LAS PETICIONES TELEFÓNICAS DE LOS CIUDADANOS</p> <p>Recibe en primera instancia, las solicitudes o consultas de información realizadas por los ciudadanos, a través del canal telefónico (Línea Nacional Gratuita 018000 914446, o por el PBX (+57) (601) 6258480 ext. 2081. Los cuales pueden ser modificados por necesidades del servicio.</p>
2	Atención al Ciudadano	Base de datos y Correo electrónico (si aplica)	<p>RESPONDER O ESCALONAR LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL CANAL TELEFÓNICO</p> <p>Responde la llamada e ingresa en la base de Access datos como: Nombre del funcionario que recibe la llamada, tipo de solicitud y fecha de solicitud, número de identificación del ciudadano, nombre del ciudadano, tipología, estado de la solicitud, comentarios, canal</p>

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>de recepción y número de convocatoria si aplica, lo anterior exclusivamente para PQRDS que requieran algún tipo de trámite, información general de la entidad no se registra.</p> <p>¿Requiere escalonamiento?</p> <p>Si: Crea la petición en el formulario web, la confirma con el solicitante y procede a radicarlo.</p> <p>No: Da respuesta y aclaración al ciudadano de acuerdo con lo solicitado y bajo los estándares de servicio.</p>

7.5.1 Protocolo (Guión) para la atención de peticiones recibidas a través del canal telefónico



Nº	Actividad	Observaciones
1	Saludo Inicial	Debemos saludar al ciudadano e identificarnos por nuestro nombre y el área de la cual contestamos la llamada. "Buenos días, Bienvenido al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, en que le puedo servir ...".
2	Acciones para la atención	Debemos tener a la mano el directorio del Ministerio a fin de remitir oportunamente la llamada a las áreas.
3	Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	Referirle al Ciudadano ¿En qué le podemos servir?
4	Identificar la solicitud	Si la solicitud es competencia del Ministerio atención al ciudadano escuchará atentamente la solicitud y la tramitará como una petición formal en los tiempos establecidos en la Ley. En caso de que el ciudadano solicite hablar con el área encargada, la llamada será trasladada inmediatamente al área.
5	Despedida	¿Le puedo colaborar en algo más? Muchas gracias por comunicarse con el "Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación".

7.6 Lineamientos para la atención virtual

Este canal comprende las comunicaciones recibidas a través de la página web de Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación utilizando el formulario PQRDS <https://minciencias.gov.co/contact>, y por correo electrónico enviadas a la cuenta de atencionalciudadano@minciencias.gov.co.

7.6.1 Recomendaciones generales atención virtual

- ✓ Es necesario disponer de un directorio de funcionarios de la entidad, incluyendo dependencias y número de extensión.
- ✓ Asegurar y conocer el correcto funcionamiento de hardware y software disponibles para el contacto electrónico.
- ✓ Utilizar la dirección de correo electrónico habilitada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para fines estrictamente institucionales.
- ✓ Aplicar los parámetros implementados con respecto a la imagen y a la firma institucional.
- ✓ Brindar trato formal, no tutear.
- ✓ Prestar toda su atención al mensaje o requerimiento.
- ✓ Responder de manera clara y organizada las diferentes preguntas o información solicitada por el ciudadano.
- ✓ Utilizar mayúsculas solo para el inicio de frases, o de acuerdo con las reglas básicas de puntuación. Estas son consideradas rudas y de mala educación.
- ✓ Verificar diariamente los mensajes del buzón electrónico y atender las solicitudes, requerimientos, sugerencias, información o peticiones recibidas a través de este canal.

	Guía Lineamientos Internos para la Atención al Ciudadano	CODIGO: E202M01G03	
		Versión: 00	
		Fecha: 2022-09-21	
		Página 22 de 40	

- ✓ Comunicaciones referentes a denuncias o quejas relacionadas con comportamientos reprochables de colaboradores deben ser remitidas inmediatamente a Secretaría General (SEGEL).
- ✓ Hacer caso omiso de mensaje en cadena o spams.

7.7 Lineamientos para la atención a través del 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, el ciudadano podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias>.

7.7.1 Recomendaciones para atender el chat en línea

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.
- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el Whatsapp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Todas las personas que desarrollan la labor de servicio virtual a la ciudadanía deberán ser muy claros, entendibles, agradables y facilitar el uso del chat en línea.
- Utilizar saludo y despedida institucional con frases formales y respetuosas.
- La información que se entregue debe ser vigente, relevante, verificable y completa.
- El tono de la comunicación debe ser amable, respetuosa y sin comentarios discriminatorios.
- Además, la información debe ser breve y concisa.
- Se debe mantener la privacidad, en caso de atender a más de un usuario de chat simultáneamente.
- El chat virtual es un medio interactivo, por eso la conversación e información deben ser activos y ágiles.
- Revisar ortografía, puntuación, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Lenguaje directo y sencillo, siempre refiriéndose con el nombre del ciudadano.

A continuación, se enuncian las actividades para la atención a través del chat virtual:

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Atención al Ciudadano	Chat virtual	<p>El equipo de atención al ciudadano en el horario establecido se conecta a través del siguiente enlace: https://dashboard.tawk.to/#/messaging/5fc727f6920fc91564cc9ff1</p> <p>CONTACTO INICIAL</p> <p>Al iniciar el servicio con nuestros grupos de valor y de interés, el equipo de atención al ciudadano deberá iniciar lo más pronto posible después que el ciudadano inicie el chat evitando demoras o tiempos prolongados de espera, el chat de cara al ciudadano siempre se encontrará el nombre del asesor que lo guiará en toda la atención.</p> <p>Una vez el asesor acepte la solicitud, el asesor que se une al chat inicia la conversación con el siguiente saludo:</p> <p>Bienvenido al chat de atención al ciudadano de Minciencias, es un gusto para mí atenderle, cuénteme, ¿cómo puedo ayudarle?</p>

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Atención al Ciudadano	Chat virtual	<p>DESARROLLO DE LA ATENCIÓN</p> <p>Una vez el ciudadano realiza su solicitud, el asesor deberá analizar el contenido de esta, revisar la complejidad de la misma para poder asesorarlo.</p> <p>Cuando los temas son competencia del equipo de atención al ciudadano, los agentes cuentan en la plataforma con respuestas tipo, lo anterior permite que el ciudadano cuente con respuestas más oportunas.</p> <p>Si la solicitud no es clara, el asesor procederá inmediatamente a preguntarle al ciudadano que le precise con más detalle su solicitud, una vez comprendida la solicitud el agente deberá buscar la información en la base de conocimiento o en el portal web del Ministerio donde se encuentran todos los documentos de las áreas técnicas o solicita apoyo a través del chat interno con los funcionarios y/o contratistas que tengan competencia frente a la solicitud del ciudadano.</p> <p>RESPUESTA AL CIUDADANO</p> <p>Los asesores deberán preparar la respuesta con base en los documentos con que cuenta el Ministerio y a su vez con el apoyo que tengan de las áreas técnicas, si en esta gestión toma más de 5 minutos este deberá remitir un mensaje: Le solicitamos que espere un tiempo mientras reunimos toda la información y brindarle una respuesta a su solicitud.</p> <p>Una vez el asesor cuente con la respectiva respuesta deberá tener presente las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Uso adecuado de gramática y ortografía. 2 Deben comunicarse con frases cortas para mayor comprensión; las frases o párrafos extensos hace que el ciudadano se desoriente y pierda el hilo de la conversación. 3 En lo posible no deben hacer uso de las mayúsculas, estas se usan excepcionalmente cuando por ortografía se deban usar, las mayúsculas sostenidas denotan gritos. 4 No se deberán utilizar símbolos, emoticones esto denotaría irrespeto de cara al ciudadano, toda vez que el ciudadano está realizando una solicitud formal ante el Ministerio. 5 Los asesores no podrán dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano. 6 Si la solicitud se sale de las competencias del equipo de atención al ciudadano, los asesores tienen dos opciones: la primera que se remita directamente al ciudadano a los demás canales de atención para radicar formalmente el trámite con el siguiente mensaje: Le informamos que por medio de este canal de atención no es posible brindarle soporte a su requerimiento, por lo tanto, lo invitamos a remitir su solicitud por medio del correo electrónico de atencionalciudadano@minciencias.gov.co o por medio del formulario PQRDS que se encuentra disponible en el siguiente enlace (www.minciencias.gov.co/contact). Su necesidad será radicada en la entidad como un derecho de petición y será direccionada a la dependencia competente para su respuesta y segundo el asesor podrá radicar directamente a través del mismo chat y generar el respectivo radicado con el que el ciudadano podrá hacer seguimiento. <p>EN LA FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN</p> <p>Al finalizar, el asesor deberá enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta, con el siguiente mensaje:</p> <p>Esperamos que la información brindada sea guía para la solución de sus inquietudes de forma satisfactoria, por ello, desde el Ministerio deseamos reiterar que la razón de ser de nuestra Entidad ha sido, son y siguen siendo, los ciudadanos. Por tanto, estamos atentos a recibir las solicitudes / comentarios de ustedes a través de los canales institucionales dispuestos para atenderlos de manera oportuna.</p>

7.7.2 Protocolo (guion) para la atención a través del chat virtual

N°	Actividad	Observaciones
1	Saludo Inicial	Cuando se establezca contacto con el ciudadano inmediatamente el asesor de atención al ciudadano deberá saludar con el siguiente mensaje: Bienvenido al chat de atención al ciudadano de Minciencias, es un gusto para mí atenderle, cuénteme, ¿cómo puedo ayudarle?
2	Acciones para la atención	Los asesores deben disponer de la base de conocimiento y de los principales documentos del Ministerio para responder de manera clara, sencilla y completa las solicitudes que son allegadas por este canal, lo anterior para dar respuesta oportunamente.
3	Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	Referirle al Ciudadano ¿cómo puedo ayudarle?
4	Identificar la solicitud	Si la solicitud es competencia de atención al ciudadano el equipo resolverá atentamente la solicitud y cuando el contenido de esta sea jurídico o técnico este deberá escalarle a tares de la generación de radicado o cuando el ciudadano desee radicarlo a través de la cuenta de correo electrónico de atención al ciudadano o por el formulario dispuesto en la página web.
5	Despedida	¿Le puedo colaborar en algo más? Muchas gracias por comunicarse con el "Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación". Esperamos que la información brindada sea guía para la solución de sus inquietudes de forma satisfactoria, por ello, desde el Ministerio deseamos reiterar que la razón de ser de nuestra Entidad ha sido, son y siguen siendo, los ciudadanos. Por tanto, estamos atentos a recibir las solicitudes / comentarios de ustedes a través de los canales institucionales dispuestos para atenderlos de manera oportuna.

7.8 Lineamientos para la atención a través de redes sociales

Los ciudadanos interpretan los canales de redes sociales como una forma rápida de comunicarse con nosotros.

Aunque estos canales están orientados a ser un canal de marketing donde el objetivo principal es generar conectividad y crear comunidades, no podemos desconocer que es posible recibir solicitudes de toda índole de parte de los ciudadanos, no obstante, cuando su contenido sea PQRDS el área de comunicaciones deberá orientar al ciudadano de cuál es la vía más indicada para presentar su solicitud dispuesta en la página web del Ministerio como formulario de PQRDS.

7.8.1 Reglas en el uso de redes sociales

- ✓ Verificar que corresponda a una PQRDS (Pregunta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia)
- ✓ Si se trata de una pregunta institucional, ésta debe ser manejada por el personal encargado de manejar las redes sociales.
- ✓ Si se trata de otro tipo de comunicación, ésta debe ser enviada internamente al correo de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@minciencias.gov.co quienes darán trámite al requerimiento. Si se tiene correo del ciudadano, se dará respuesta directamente al ciudadano, copiando al funcionario responsable de redes sociales, si no, se reenvía la respuesta al área de comunicaciones. Tabular los contactos por tipo de dirección y tema (ver procedimiento)
- ✓ Enviar el reporte mensualmente al equipo de Atención al Ciudadano con lo recibido para ser incluido en el reporte mensual de PQRDS

Las actividades para la atención a través de redes sociales se anuncian a continuación:

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Responsable del manejo de las redes sociales (Twitter, YouTube, LinkedIn y Facebook)	WEB	GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS Diariamente responde las diferentes solicitudes Pregunta institucional: Contesta la solicitud a través del medio virtual por donde se realizó la solicitud.

No.	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			<p>No dispone de la respuesta u otro tipo de pregunta: El funcionario y/o contratista envía la solicitud por correo electrónico a Atención al Ciudadano atencionalciudadano@minciencias.gov.co y le informa al ciudadano que la solicitud fue escalada al área encargada y será respondida en el menor tiempo posible.</p> <p>Nota: Invitar a los ciudadanos a que realicen sus PQRDS a través del formulario dispuesto para ello en la web</p>
2	Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	<p>RESPONDER LA SOLICITUD</p> <p>Se radica la solicitud y el colaborador al que le sea asignado el correo lo debe responder.</p> <p>Si posee la respuesta y correo del ciudadano: Redacta la respuesta y la envía al interesado utilizando el módulo de respuesta de PQRDS en ORFEO</p> <p>Si posee la respuesta y no el correo del ciudadano: Redacta la respuesta y la envía al funcionario de redes sociales de Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para que le responda al ciudadano.</p> <p>No tiene la respuesta: La escalona y continúa con el trámite de escalonamiento en los numerales 1 a 6 procedimiento Atención virtual.</p>

7.9 Lineamientos para la atención diferencial y preferencial

7.9.1 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, a 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.

Son sujetos de enfoque diferencial :

- Grupos de especial protección
- Pertenencia étnica indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales y rom
- Género LGBTIQ
- Discapacidad
- Ciclo vital niños, niñas y adolescentes y adultos mayores

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.

A continuación, se relacionan el tipo de población preferencial y los derechos fundamentales, los cuales se tendrán en cuenta en todo el proceso de atención al ciudadano.

Población	Derechos Fundamentales	
Adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños en brazos	ADULTOS MAYORES Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 46. Protección y la asistencia de las personas de la tercera edad Artículo 48. Derecho a la Seguridad social Igualmente, el adulto mayor tendrá derecho a la vida, libertad, información, seguridad e integridad personal, honra, buen nombre, intimidad, libre desarrollo de la personalidad, trabajo, educación, salud, cultura, descanso, votar, asociación, reunión, libertad religiosa, tránsito, acceso a alimentación, atención en salud, Derecho al debido proceso participación ciudadana.	MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS EN BRAZOS Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 43. Igualdad de Oportunidades Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños Artículo 48. Derecho a la Seguridad social Las mujeres embarazadas así mismo, tendrán derecho a estabilidad laboral reforzada, salud, asociación, presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y participación ciudadana, Derecho al debido proceso entre otros.
Niños, niñas y adolescentes	Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños Artículo 48. Derecho a la Seguridad social Igualmente, Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano, Derecho a tener una familia y a no ser separado de ella, Derecho a la identidad, Derecho a la educación, Derecho a la información, Derecho a la salud, Derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes, Derecho a la intimidad, Derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes, Derecho de asociación y reunión, Derecho de los niños, niñas y los adolescentes con discapacidad y Derecho al debido proceso.	
Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad	Personas desplazadas: Derecho a recibir ayuda humanitaria; contar con un acceso efectivo a los servicios de atención en salud; retornar o reubicarse de manera voluntaria en condiciones de seguridad; recibir apoyo del Estado en el proceso de definir alternativas para generar ingresos que le permitan vivir digna y autónomamente; y acceder a un cupo en un establecimiento educativo. Así mismo, su condición de víctima de un delito le otorga el derecho a la justicia, a la revelación de los hechos del delito y a obtener, de los autores del delito, una reparación. Personas en situación de Extrema vulnerabilidad: Tienen derecho a la igualdad y a la no discriminación, derecho a la vida y muerte digna, derecho a la integridad física, psíquica y emocional y a un trato digno, derecho a participar en la vida social, cultural y política de la comunidad, derecho a la educación y a la cultura y derecho al trabajo y al debido proceso.	
Personas en condición de discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Igualdad ante la ley sin discriminación ✓ Derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona ✓ Igual reconocimiento ante la ley y capacidad jurídica ✓ Protección contra la tortura ✓ Protección contra la explotación, la violencia y el abuso. ✓ Derecho al respeto de la integridad física y mental ✓ Libertad de desplazamiento y nacionalidad ✓ Derecho a vivir en la comunidad ✓ Libertad de expresión y de opinión ✓ Respeto de la privacidad ✓ Respeto del hogar y de la familia ✓ Derecho a la educación ✓ Derecho a la salud ✓ Derecho al trabajo ✓ Derecho a un nivel de vida adecuado ✓ Derecho a participar en la vida política y pública ✓ Derecho a participar en la vida cultural 	

Fuente: Constitución Política 1991

7.9.2 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.

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 presentes.

- ✓ 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.

7.9.2.1 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 legitima 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**:

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 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.
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 como 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.

7.9.2.2 Población víctimas del conflicto armado

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.

7.9.2.3 Población habitantes 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:

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.

7.9.2.4 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 PQRDS y darle prioridad.

7.9.2.5 Atención Preferencial

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.

7.9.2.6 Adultos Mayores

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, el equipo de Atención al Ciudadano, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ 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.

7.9.2.7 Mujeres en estado de embarazo o con niños en 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.

7.9.2.8 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.

7.9.2.9 Niños, niñas y adolescentes

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:*

7. 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.

7.9.2.10 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.
- ✓ 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.

7.9.2.11 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”.

7.9.2.12 Personas en condición 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.

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 transportar 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.

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

Si el canal comunicativo es el español escrito:

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

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 identifica 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.

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 con la lectura del 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.

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.

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.

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.

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 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.

7.10 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.

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:

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 video.
- ✓ Capturado el video, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD del Ministerio especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- ✓ 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.

7.11 Lineamientos para la atención de peticiones asociadas a dificultades tecnológicas para aplicar a las convocatorias

Existen trámites propios para las Convocatorias las cuales pueden llegar al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación por medio de los diferentes canales de atención. Es por ello que deben ser tratadas de acuerdo con los lineamientos y estándares de servicio que se describieron anteriormente.

No	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Atención al Ciudadano	Correo electrónico/ página web	<p>RECIBIR DE LOS CIUDADANOS LAS PETICIONES PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO O PÁGINA WEB</p> <p>Recibe las peticiones que estos formulen ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, asociados a las dificultades tecnológicas que puedan presentarse al aplicar a las convocatorias, dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Si se trata de otro tipo de peticiones, éstas deben ser tratadas como peticiones recibidas a través de cualquiera de los canales de contacto.</p>
2	Atención al Ciudadano	Correo Electrónico / página web	<p>REVISAR Y GESTIONAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS</p> <p>Revisa las PQRDS recibidas.</p> <p>¿La solicitud adjunta evidencia de errores tecnológicos?</p> <p>No: Solicitar al Ciudadano adjuntar evidencia de errores tecnológicos, y enviarla mediante el formulario dispuesto en la página web.</p> <p>1.1. Nota: Una vez concluido el plazo de la convocatoria, confirmada la existencia de problemas tecnológicos por parte de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información y si la Dirección Técnica a cargo del programa y/o las áreas competentes, así lo determinan, el Ciudadano cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para enviar a la Entidad los documentos que no le fue posible remitir debido a fallas en medios electrónicos. (Capítulo IV Artículo 62 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).</p> <p>Si: Reasignar la solicitud a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información. Continuar con el proceso de peticiones gestionadas mediante el procedimiento de Atención Virtual (ver actividades 1 a 6).</p> <p>Nota 1: Estas PQRDS deben ser respondidas antes del cierre de la convocatoria, para lo cual se le debe informar a ScienTI o SIGP</p>

8. TRÁMITE DE LOS CASOS PENDIENTES POR RESPUESTA

Atención al Ciudadano deberá realizar como tarea diaria la revisión de casos por vencer con el fin de validar que se encuentra pendiente por respuesta.

En caso de que las áreas tarden o requieran una ampliación en el plazo para dar una contestación, se deberá informar al ciudadano a través de una respuesta rápida, la justificación de la no respuesta de fondo y la fecha límite en que se enviará la respuesta.

Adicional Atención al Ciudadano, semanalmente realizará un seguimiento a los casos abiertos, con el fin de identificar aquellos que ya tuvieron respuesta e informar al colaborador que proceda a descargarlo de ORFEO.

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD

Con el fin de medir el impacto de la política de servicio al ciudadano en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, que satisfaga los intereses de los ciudadanos en materia de atención se implementan mecanismos de monitoreo y verificación a la atención, tales como aplicación de encuestas de satisfacción trimestralmente con análisis semestral para así revisar las falencias en el proceso y permitir la participación ciudadana que nos permita formular acciones de mejora derivadas de las inconformidades de los ciudadanos.

Con el ánimo de generar el seguimiento continuo y permanente a los asuntos inherentes a la atención al ciudadano, en cada área deben existir también mecanismos idóneos y precisos que permitan efectuar tal actividad, entre los cuales se encuentran:

- ✓ Garantizar y asegurar que su área preste una atención al ciudadano con calidad en todos los ámbitos.
- ✓ Asegurar que el área responda en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.
- ✓ Brindar una respuesta efectiva y coherente, que en realidad satisfaga las pretensiones de los ciudadanos.
- ✓ Sensibilizar a todos los integrantes de las áreas sobre la importancia de brindar a los ciudadanos una atención oportuna y efectiva a sus requerimientos, un trato cordial y respetuoso, mostrar una actitud amable y dispuesta, todo ello enmarcado en los principios y valores institucionales.
- ✓ 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.

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

Es importante señalar que la entidad cuenta con el Procedimiento para la evaluación de la satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Entidad código E202PR03, 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.

10. 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.

11. PUBLICACIONES

Debemos hacer partícipe a los ciudadanos de nuestros resultados tales como gestión y seguimiento de PQRDS, encuesta de satisfacción de servicio o publicaciones en general. Lo anterior nos permite ser coherentes con nuestro objetivo de transparencia al igual que cumplir con los lineamientos de Ley. Las siguientes son las acciones por seguir para la publicación de los diferentes resultados:

- ✓ Publicar la información trimestral y semestralmente en la página web del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- ✓ Tener la aprobación de la Secretaría General con relación a la información a publicar.
- ✓ Pasar la información aprobada al administrador de la web
- ✓ Validar 2 días después que la información está disponible en la web para ser consultada por los ciudadanos.
- ✓ Publicaciones como anónimos y actos administrativos entre otros, se informarán en la cartelera del piso dos (2) utilizando el Formato fijación y retiro documentos en cartelera (E202M01F04), el cual es manejado por Atención al Ciudadano.

12. TIEMPOS DE RESPUESTA

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

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
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

VERSIÓN	FECHA	NUMERALES	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	21/09/2022	Todos	Se crea la Guía migrando el contenido del Manual de Procedimientos Internos de Atención al Ciudadano E202PR01 a la estructura de Guía, de acuerdo con los lineamientos definidos por la entidad para la elaboración de los documentos del SGC.

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	---------	--------	--------

V00	<p>Nombre: Mayra Alejandra López</p> <p>Gloria Rocío Pereira Oviedo</p> <p>Ana Beatriz Sánchez Páez</p>	<p>Nombre: Mayra Alejandra López</p> <p>Gloria Rocío Pereira Oviedo</p>	<p>Nombre: Yolanda Acevedo Rojas</p>
	<p>Cargo / Rol: Líder Equipo Atención al Ciudadano</p> <p>Líder Calidad OAPII</p> <p>Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional</p>	<p>Cargo / Rol: Líder Equipo Atención al Ciudadano</p> <p>Líder Calidad OAPII</p>	<p>Cargo / Rol: Directora Administrativa y Financiera y Secretaria General Encargada</p>