

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



Protocolo de
Atención y Servicio a la Ciudadanía

Código: PT-GSC-CT01

Versión: 1

Vigente desde: 04/07/2024

1. OBJETIVO

Garantizar un relacionamiento con la ciudadanía eficiente, oportuno y de calidad, a partir de la implementación de protocolos de atención con enfoque diferencial poblacional, que satisfagan las necesidades ciudadanas y mejoren la percepción y experiencia de servicio en todas las direcciones territoriales y oficinas del IGAC.

2. ALCANCE

Estos Protocolos aplican para todos los servidores y servidoras del IGAC al momento de tener contacto con cualquier persona natural o jurídica interesada en obtener información, adelantar trámites o requerir un servicio del Instituto, a través de cualquiera de los canales de atención (presencial, virtual y telefónico).

3. DEFINICIONES

- **Atención preferencial:** Es el reconocimiento de las características físicas, de edad y condición socioeconómica que requieren un tratamiento preferente¹, por ejemplo, niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes; veteranos de las Fuerzas Armadas; personas de talla baja o adultos mayores.
- **Diversidad:** Reconocimiento de las características culturales, físicas, emocionales, religiosas, económicas y sociales particulares que tienen las personas.
- **Enfoque diferencial:** Perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares, en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras; para visibilizar situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones².
- **Enfoque de interseccionalidad:** Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (pertenencia étnica, género, discapacidad, etapa del ciclo vital, entre otras) en un contexto histórico, social y cultural determinado³.
- **Servicio a la Ciudadanía:** Vocación encaminada a satisfacer las necesidades de las personas, a través de la aplicación de los principios, derechos y deberes constitucionales. Va más allá de la respuesta a una solicitud, implica un relacionamiento empático, oportuno y efectivo; lo que exige una alta capacidad de escucha, interpretación y resolución.
- **PQRSDF:** Sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por la ciudadanía.
- **Sistema de Gestión Documental:** Aplicativo para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la entidad.

4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **Centrarse en la ciudadanía:** Reconoce que las personas son la razón de ser la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Lo que implica una alta capacidad de escucha y reconocimiento de las características, contextos, necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Trato digno:** Respeto a la ciudadanía en su integridad; implica valorar igual a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación o favorecimiento injustificado.
- **Transparencia:** Manejo adecuado y verdadero de la información y de los recursos públicos.
- **Equidad:** Reconoce que las personas son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades y se les debe garantizar los mismos derechos.
- **Confiable y seguro:** Condiciones de calidad, transparencia y cuidado de la información, a partir del cumplimiento de las normas y procedimientos estipulados.

¹ Decreto 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. "Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

² Adaptado de Artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas

³ Corte Constitucional-Sentencia T-141-15

- **Accesibilidad y disponibilidad:** Conjunto de prácticas que permiten el acceso sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas de la oferta institucional, en los diferentes canales y escenarios de relacionamiento.
- **Innovación enfocada al mejoramiento continuo:** Implementación de acciones que, producto de la investigación y el trabajo colaborativo, aseguran la mejora del relacionamiento.
- **Empatía y lenguaje claro:** Ponerse en los zapatos de la ciudadanía y garantizar una comunicación efectiva, para que las personas puedan encontrar, comprender y usar la información de la entidad sin intermediarios.
- **Oportunidad:** Responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Amabilidad:** Actuar con gentileza, cortesía y respeto.
- **Efectividad:** Resolver lo requerido por la ciudadanía.
- **Inclusión:** Generar escenarios de relacionamiento que permitan que las personas sientan que tienen las mismas garantías y calidad en el servicio; y que sus particularidades son respetadas.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Derechos:

1. Recibir trato digno, equitativo, diligente, respetuoso y sin ningún tipo de discriminación, por parte de todo nuestro equipo de trabajo.
2. Presentar peticiones verbales o por escrito, por cualquiera de nuestros canales y sin necesidad de intermediarios, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de las mismas.
3. Conocer el estado de tu trámite y acceder a toda la información del IGAC, menos la que tenga reserva legal. Si requieres copias de nuestros documentos, deberás asumir los costos de las mismas.
4. Recibir respuestas claras, oportunas, de fondo y en los tiempos establecidos.
5. Recibir atención con Enfoque Diferencial y de Género y atención prioritaria si eres niño, niña o adolescente, persona con discapacidad, mujer gestante, adulto mayor y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta (Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia).
6. Exigir a nuestro equipo el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones administrativas.
7. Presentar sus inconformidades y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. También, a que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen cuál ha sido el resultado.
8. Obtener la protección de tus datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.
9. Cualquier otro derecho que se reconoce en la Constitución Política de Colombia y las Leyes vigentes.

Deberes:

1. Realizar solicitudes con respeto a todo nuestro equipo de trabajo.
2. Actuar conforme al principio de buena fe, es decir, proporcionar información completa y confiable para la realización de trámites. Lo que implica no realizar actuaciones que dilaten los procesos, ni efectuar o aportar testimonios o documentos falsos.
3. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades que se presenten y que sean necesarias a la hora de realizar algún trámite.
4. Respetar las filas o turnos asignados para la atención.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio y bienestar.
6. Abstenerse de ofrecer dinero a nuestro equipo de trabajo para agilizar los trámites.
7. Atender cualquier otro deber que establece la Constitución Política de Colombia y las Leyes vigentes.

6. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

Es necesario escuchar, comprender y dar respuesta oportuna, clara y completa a las necesidades de información ciudadanas. Respuestas como “no sé...”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí...” representan un servicio deficiente.

Es indispensable conocer los formatos para la atención a las peticiones, así como el portafolio de productos y servicios del Instituto, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite a las solicitudes y subsanar cualquier eventualidad. Para ello, tenga en cuenta lo siguiente:

Actitud de servicio:

Hace referencia al comportamiento que empleamos a la hora de interactuar con las personas. Implica, disposición de escucha y ser conscientes de que cada ser humano tiene una visión particular de la realidad, una experiencia de vida única y necesidades, expectativas y contextos diferentes, lo que exige un trato personalizado.

La ciudadanía se lleva una buena impresión cuando manifestamos interés por su situación, le atendemos con calidez, agilidad y le orientamos en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si lo tratamos desinteresadamente, le hacemos pensar y sentir que no nos importa y se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y la Entidad.

En este sentido, es importante:

- Tener un enfoque poblacional diferencial que visibilice las particularidades y necesidades de personas y colectivos y garantice la prestación de un servicio personalizado.
- Informar sobre los canales de atención y explicar los pasos a seguir de la solicitud, reiterando cuáles son gratuitos.
- Realizar encuestas de satisfacción y percepción que permitan realizar acciones de mejora.
- Promover la participación ciudadana para que la voz de la ciudadanía sea escuchada y tenga eco en la realización e implementación de políticas públicas.

Lenguaje claro e incluyente:

Es un estilo de comunicación que permite que las personas puedan encontrar, comprender y usar la información pública sin necesidad de recurrir a intermediarios.

Tiene en cuenta todas las formas de comunicación durante el relacionamiento con la ciudadanía, es decir, nuestras palabras, gestos, postura corporal, silencios, tono de voz; nuestros escritos, publicaciones, procedimientos, trámites, productos y servicios.

El Lenguaje claro e incluyente pone en primer lugar a la ciudadanía y, en este sentido, busca la democratización de la información y los saberes. Por ello, es importante emplear términos cercanos a sus realidades, evitar el uso de términos especializados o de difícil comprensión y si estos son irremplazables, explicarlos a través de ejemplos y descripciones sencillas.

También es necesario responder de fondo y sin rodeos; tener cuidado con expresiones que puedan estigmatizar o discriminar y, sobre todo, entender que la comprensión de lo público es un derecho.

Enfoque de derechos:

Este enfoque reconoce que todas las personas son titulares de derechos y que el Estado debe garantizar el ejercicio de estos, lo que implica la prestación de un servicio digno, humano y efectivo, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, edad, sexo, raza, religión, lengua o cualquier otra característica.

También entiende que la ciudadanía es la protagonista de las políticas públicas, lo que implica no sólo ser receptora de beneficios, sino participe en la construcción, seguimiento y control de lo público.

7. PROHIBICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Solicitar requisitos adicionales a los establecidos por los programas, trámites o servicios, así como exigir documentos que reposen en la Entidad.
- Asignar la orientación y atención ciudadana a personal no capacitado.
- Negarse a recibir peticiones, escritos de interposición y sustentación de recursos o a expedir constancias sobre las mismas.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Divulgar datos personales, violando la Ley de Protección de Datos Personales.
- Incumplir los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en las normas vigentes.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- Exigir compensaciones monetarias para la agilización o expedición de algún producto, fuera de las establecidas por los procedimientos y/o actos administrativos vigentes.

8. CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	CANAL VIRTUAL
<p>Espacios físicos en los que la ciudadanía y los servidores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Instituto.</p> <p>Actualmente, el IGAC cuenta con una Sede Central en Bogotá, D.C., 22 direcciones territoriales y oficinas en diferentes regiones del país.</p> <p>Directorio: https://www.igac.gov.co/el-igac/oficinas-de-atencion-al-ciudadano</p>	<p>Medio que permite la interacción en tiempo real entre la entidad y la ciudadanía por medio de telefonía fija o móvil.</p> <p>La línea telefónica nacional del Instituto es (601) 6531888.</p>	<p>Medio de servicio que se presta a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico, la página web y las redes sociales.</p> <p>Página web: www.igac.gov.co</p> <p>Correo institucional: contactenos@igac.gov.co</p> <p>Redes sociales: Facebook: IgacColombia Youtube: Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC Twitter: @igaccolombia Instagram: igacColombia</p>

9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

Para la atención en el canal presencial se requiere cumplir con los siguientes aspectos:

- **Horario de atención:** Cumplir a cabalidad con el horario dispuesto para la atención ciudadana.
- Si por algún motivo requiere retirarse, debe informarlo a la ciudadanía; así como el tiempo de espera.
- **Espacios físicos y puestos de trabajo:** Estos deben estar organizados y limpios. También, incluye espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes, libros o documentos de interés, así como para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- **Presentación personal:** Mantener una presentación impecable y apropiada, conservando adecuadamente la imagen institucional y portando el carnet que le identifica.
- **Comportamiento adecuado:** No ingerir alimentos en el puesto de trabajo, masticar chicle, usar el celular, hablar con otra persona o maquillarse mientras se esté realizando la atención.
- **Actitud de servicio:** Tener en cuenta las particularidades de la ciudadanía y generar espacios de escucha, diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad.

- **Conocimiento del Instituto:** Conocer previamente la información sobre la oferta institucional (misionalidad, trámites, productos, servicios, formatos, plantillas, entre otros), así como de los canales de atención y tiempos de respuesta.
- **Expresión facial:** Mirar a las personas a los ojos y demostrar interés frente a lo que requieren. El lenguaje gestual y el tono de voz debe ser cortés y amigable.
- **La voz:** Modular la voz, vocalizar las palabras y ser cuidadoso con el tono que se use para que no sea percibido como desinteresado u hostil.
- **La postura:** Mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Bioseguridad:** Aplicar los protocolos de bioseguridad o directrices de la Entidad que correspondan.

9.1 RUTA DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

Imagen 1. Ruta de atención presencial



9.1.1 INGRESO Y BIENVENIDA A LA ENTIDAD

Se debe garantizar la señalización del Instituto, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso y la Carta de Trato Digno, con los derechos y deberes ciudadanos, así como el horario de atención del punto.

El primer contacto en las instalaciones, en la mayoría de los casos, es con el personal de seguridad, quienes deberán:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, sin obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes"; "Bienvenido/a....".
- Indicar la ubicación de la ventanilla de atención.

- Si la persona se dirige a una dependencia, llamar a la extensión correspondiente y en lo posible obtener el nombre del servidor que atenderá al visitante.
- Indicar el piso al que debe dirigirse para ser atendido.
- Acatar los protocolos de seguridad y de bioseguridad.

9.1.2 ORIENTACIÓN EN RECEPCIÓN Y DEFINICIÓN DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Para la orientación en la recepción es importante:

- Dar la bienvenida a la entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones y definir turnos prioritarios⁴. Recuerde tener en cuenta los *Protocolos de atención con enfoque diferencial* que se encuentran en el punto 10.
- Realizar filtro y depuración en la fila preguntando a las personas por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desean realizar; informar claramente los requisitos y las competencias del Instituto y direccionar a las personas a la ventanilla o módulo de atención o a la entidad competente.
- Conocer e informar las novedades del servicio (cambios de horarios, canales de atención, etc.)

9.1.3 ATENCIÓN EN VENTANILLA

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Preguntar a la persona: ¿en qué le puedo servir?
- Escuchar atentamente la solicitud; sin prejuicios y bajo el principio de la buena fe.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Cuando sea necesario retirarse para realizar gestiones relacionadas con la solicitud, infórmele a la persona porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Registrar la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.
- Recibir los documentos que la persona quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar esta circunstancia. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y verificar el contenido y los anexos e indicarlos en el aplicativo de gestor documental.
- Asignar un número de radicado a cada documento con fecha y hora de recibo; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Despedirse de forma cortés, agradecer al ciudadano y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.

9.1.4 RESPUESTA DEL SERVIDOR(A)

- Orientar la ruta del trámite y verificar la documentación física o virtual según aplique.
- Informar en lenguaje claro cuáles son los requisitos, tiempos de espera, pasos a seguir y disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- En caso de que la persona no traiga la documentación completa, indicarle qué falta e invitarlo a regresar con todos los documentos necesarios.
- Ofrecer la opción de diligenciar o completar en el punto de atención los documentos faltantes para iniciar el trámite si aplica.
- Indicar la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.
- Acatar los protocolos, directrices o lineamientos establecidos por la Entidad.

⁴ Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

9.1.5 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación del servicio permite reconocer cuáles son nuestras fortalezas y oportunidades de mejora. En este sentido, invite a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción, ya sea por el código QR, el enlace web o en físico. Los resultados deben ser reportados de acuerdo con las indicaciones que establezca la Oficina de Relación con el Ciudadano, dependencia responsable de consolidar y retroalimentar la información obtenida a nivel nacional.

10. ATENCIÓN CON ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

Teniendo en cuenta los diversos grupos poblacionales y sectores sociales, es necesario tener en cuenta los siguientes protocolos.

10.1 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar peticiones directamente sobre asuntos de su interés particular en el Instituto y deben ser atendidos prioritariamente.

En este sentido, es necesario:

- Escuchar atentamente y otorgar a la petición un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga.
- Llamarles por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito(a)' o 'mijito(a)', entre otros.
- Hablar en un lenguaje claro y cercano.

10.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

- Llamar a la persona por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelito", "abuelita".
- Tener un trato digno y respetuoso y no usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas y no asociar las dificultades físicas con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Cerciorarse de que la información entregada ha sido comprendida. En caso de ser necesario, entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención.

10.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Todas las personas con discapacidad son sujetos de derechos y obligaciones, y tienen capacidad legal en igualdad de condiciones, sin distinción alguna e independientemente de si usan o no apoyos para la realización de actos jurídicos. En ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para restringir un derecho. (Ley 1996 de 2019).

Recomendaciones generales:

- Usar el término **personas con discapacidad** y nunca términos como discapacitado(a), minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Conocer los diferentes tipos de discapacidad y las características para prestar una atención incluyente.
- Preguntar a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar; si la respuesta es afirmativa, brindar la ayuda necesaria.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realiza la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Evitar el proteccionismo excesivo o actitudes de compasión, nerviosismo, preocupación o risas burlonas. Actúe con tranquilidad, seguridad y cordialidad.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Tipos de discapacidad:

DISCAPACIDAD VISUAL, PERSONAS CIEGAS O CON BAJA VISIÓN	DISCAPACIDAD AUDITIVA, PERSONAS SORDAS O CON HIPOACUSIA	SORDOCEGUERA
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Saludar ("buenos días", "buenas tardes"). Así, la persona tendrá una referencia para establecer dónde se encuentra. ◦ No halar a la persona de la ropa ni del brazo. Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ejemplo: <i>Estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a un funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene la siguiente información, etc.</i> ◦ Orientar con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo". ◦ Usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. ◦ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. ◦ No sentirse ofendido si la persona rechaza su ayuda. ◦ Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. ◦ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son. ◦ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Contar con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación. ◦ Evitar taparse la boca o voltear la cara. ◦ No gesticular de manera exagerada para comunicarse. ◦ Identificar cuál es la forma de comunicación con la que se siente cómodo (escribir en una hoja, chat o herramienta virtual). ◦ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. ◦ Hable de manera natural, no grite; diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante. ◦ Para interrumpir a una persona con discapacidad auditiva, nunca le tome las manos, es similar a taparle la boca a un oyente cuando habla. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Siempre diríjase directamente a la persona con discapacidad, el acompañante será el puente de comunicación. ◦ Puede tocar suavemente el hombro o brazo para hacerle saber de su presencia, infórmelo que está realizando esta acción. ◦ Trate siempre de ponerse en su campo de visión. ◦ Si la persona utiliza audífono(s), diríjase a ella de forma clara y vocalizando correctamente. ◦ Si la persona usa audífono(s), dirigirse a ella vocalizando correctamente. ◦ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL ⁵	DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELLECTUAL	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE ⁶
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona. ◦ Confirmar que la información fue comprendida. ◦ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. ◦ Hacer preguntas cortas y en lenguaje claro. ◦ Permitir espacios de silencio. ◦ Evitar reproducir estereotipos; por ejemplo, asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Dirigir la mirada y palabras a la persona que requiere la información. ◦ Dar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. ◦ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar y suministrar la información requerida de manera clara. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción. ◦ Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad. ◦ Tener en cuenta que no siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

⁵ La **discapacidad psicosocial** resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por ejemplo: Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés posttraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

⁶ La **discapacidad múltiple** se refiere a la presencia de dos o más discapacidades asociadas (de orden físico, sensorial, mental o intelectual), que afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL ⁵	DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELLECTUAL	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE ⁶
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Revisar que el espacio de atención tenga las condiciones para que la persona pueda acceder sin apoyo extra; es decir, que no existan barreras arquitectónicas para su desplazamiento. ◦ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón. ◦ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro. ◦ Pregunte a la persona si requiere ayuda. Si la respuesta es afirmativa, solicítele que le explique en qué le puede ayudar y cómo lo debe hacer. <p>Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009. Para su atención, es importante buscar la forma de quedar a una altura adecuada para hablar y tratar a la persona según su edad cronológica, pues las personas adultas de talla baja no son menores de edad.</p>		

10.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD O GRUPO ÉTNICO

La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”, como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. A los grupos étnicos pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianos(as), palenqueras y raizales, y pueblos gitanos (Rrom).

Con base en lo anterior, es importante:

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas culturales.
- Identificar si la persona habla español o si necesita un intérprete. Si hay intérprete, solicitar el apoyo; si no, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar que la información registrada sea correcta, ya que sus nombres o apellidos pueden ser difíciles de escribir o pronunciar.
- Indagar por la pertenencia étnica y no asumirla previamente en razón a sus rasgos físicos o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

10.5 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

A este grupo de personas pertenecen las que han sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia a las infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

En este sentido, es relevante:

- Tener presente que el conflicto armado genera afectaciones que puede llevar a las personas a tener reacciones hostiles o de inconformismo, por lo que no se tome nada de manera personal.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención o discriminación.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar y no asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, pues no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Usar un lenguaje que no genere falsas expectativas y no interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza.
- Solicitar apoyo cuando desconozca información o no cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.

- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen, situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTQ+, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

10.6 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CAMPESINAS

“El campesinado es sujeto de derechos y especial protección, tiene un particular relacionamiento con la tierra basado en la producción de alimentos en garantía de la soberanía alimentaria, sus formas de territorialidad campesina, condiciones geográficas, demográficas, organizativas y culturales que lo distingue de otros grupos sociales (...) El Estado velará por la protección, respeto y garantía de sus derechos individuales y colectivos...”

Los campesinos son libres e iguales a todas las demás poblaciones y tienen derecho a no ser objeto de ningún tipo de discriminación en el ejercicio de sus derechos, en particular las fundadas en su situación económica, social, cultural y política”. Acto legislativo No 254 de 2022 Cámara y 19 de 2022 Senado conciliado el 13 de junio de 2023.

Con base en lo anterior, tener en cuenta que:

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir, ligados a la producción de la tierra.
- Es posible que la persona campesina salude de mano, por lo que es importante corresponderle.
- Evitar expresiones de desagrado, burla o incomodidad por el vestuario, indumentaria o expresiones culturales propias.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte de manera respetuosa a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de respuesta y seguimiento a la solicitud.

10.7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

Este enfoque parte del reconocimiento de la diversidad y de la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género diversas (no hegemónicas).

La **orientación sexual** se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género (homosexual, lesbiana, gay, heterosexual, bisexual, entre otras).

La **identidad de género** se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento. La identidad de género puede ser femenina, masculina o transgénero.

En este sentido, es importante:

- Respetar la identidad de género preguntando por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- Usar un lenguaje claro e incluyente que reconozca la diversidad.

- Evitar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- No estereotipar los comportamientos de la persona como positivos o negativos.
- Eliminar todo comentario, risa, mirada que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.
- No reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconocer el rol de la mujer como sujeto de derechos.

Frente a las peticiones realizadas por mujeres, prestar especial atención y acudir al **Protocolo para la atención a todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer y basadas en género del Instituto** cuando sea necesario.

10.8 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE PERSONAS ALTERADAS Y RECLAMOS

Pueden presentarse casos en los que llegan personas inconformes, ofuscadas o furiosas, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos o postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir, dejar que se desahogue, no entablar una discusión o perder el control.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz, muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que sea presentada.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si la persona está muy agresiva y se sospecha que puede haber una escalada de violencia, se debe solicitar apoyo para garantizar la seguridad.

11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN JORNADAS TERRITORIALES TIPO FERIAS DE SERVICIO

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Conocer las características y necesidades del territorio y la población en materia catastral. ◦ Realizar mesas de trabajo con diferentes dependencias, direcciones u oficinas del Instituto, así como con otras entidades con las que sea necesario un trabajo articulado. ◦ Confirmar los espacios para la prestación de trámites y servicios y la realización de actividades pedagógicas. ◦ Verificar el cumplimiento de los requerimientos normativos, técnicos y logísticos para el desarrollo de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Cumplir con los horarios de atención y disponer de los elementos e insumos suficientes para atención de PQRSDF y el desarrollo de actividades pedagógicas y de participación ciudadana. ◦ Portar el uniforme asignado y el carné institucional. ◦ Diligenciar los formatos de caracterización ciudadana y evaluación del servicio. ◦ Recibir las peticiones ciudadanas (escritas y verbales); orientar sobre las rutas, canales y tiempos de atención; y aclarar las inquietudes en un lenguaje claro e incluyente. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Radicar las peticiones escritas y verbales que hayan quedado pendientes en el Sistema de Gestión Documental. ◦ Retroalimentar la jornada a los equipos internos y organizadores de la actividad. ◦ Sistematizar la información obtenida de los formatos de caracterización y encuestas ciudadanas.

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Apoyar la convocatoria de manera articulada con la Oficina, Dirección Territorial, municipio o entidad convocante, para la asistencia de grupos de interés (niños y niñas, población campesina, gremios, entre otros.) ◦ Confirmar las condiciones de seguridad y permisos para la utilización de los espacios en el territorio. ◦ Preparar los materiales y herramientas técnicas y didácticas para el desarrollo de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas y adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados. ◦ Aplicar los protocolos de atención presencial de este documento. 	

12. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL CANAL TELEFÓNICO

Para la atención en el canal telefónico debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- Mantener una postura relajada y natural.
- Tener un tono de voz cordial y seguro; pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente para que las palabras se formen bien.
- La velocidad con la que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces y chicles.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada.
- Evitar tutear al usuario y usar mulefillas.

ANTES DE LLAMADA	INICIO DE LA LLAMADA	DURANTE LA LLAMADA
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles. ◦ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno. ◦ Conocer las funciones del teléfono. ◦ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios, dependencias, contactos y extensiones; listado de las direcciones u oficinas de la Entidad y horarios de atención. ◦ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Contestar la llamada antes del tercer timbre. ◦ Atender la llamada de manera amable y respetuosa. ◦ Saludar con "Buenos días", o "Buenas tardes", dar el nombre de la Entidad, el nombre de la persona que atiende la llamada y ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?". 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Escuchar atentamente, sin interrupciones, así la solicitud no sea competencia de la entidad y tomar nota de los puntos importantes. ◦ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y asegurarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas. ◦ En caso de que la solicitud no sea competencia del Instituto, informe los datos de la entidad correspondiente.
SI DEBE TRANSFERIR O PONER EN ESPERA LA LLAMADA	SI NO PUEDE DAR RESPUESTA EN EL MOMENTO	AL FINALIZAR LA LLAMADA
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Explicar el motivo e informar el tiempo aproximado de espera. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Explicar la razón de la demora. ◦ Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido. ◦ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe decirle a la persona para que la complete. ◦ Luego de recibida la información requerida, informar los tiempos y el medio de respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Verificar la comprensión de la información y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir. ◦ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre. ◦ Permitirle al ciudadano colgar primero. ◦ Si existe algún mecanismo de calificación de la llamada recordarle al ciudadano la evaluación del servicio prestado.

13. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL CANAL VIRTUAL

PÁGINA WEB	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Garantizar el acceso de todas las personas, lo que incluye personas con discapacidad. ◦ Presentar información en lenguaje claro y con formatos sencillos, intuitivos e interactivos. ◦ No duplicar información. ◦ Contar con una opción para la recepción de peticiones. ◦ Disponer de opciones de búsqueda sencillas. ◦ Utilizar una tipografía legible, con fuentes y tamaño que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ El correo electrónico institucional es contactenos@igac.gov.co y no debe usarse para temas personales o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad. ◦ Usar las plantillas y firmas autorizadas. ◦ Responder únicamente los mensajes de correos institucionales. ◦ Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, dar traslado a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano. ◦ Cada vez que ingrese un correo electrónico externo a la Entidad, radicar en el Sistema de Gestión Documental. ◦ Asignar al área competente y responder de manera oportuna, en lenguaje claro, de fondo y en los tiempos de ley; solicitar ampliación de la información, si es necesario. ◦ Revisar que la dirección del destinatario esté correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto. ◦ Para notificaciones judiciales el correo es notificaciones.judiciales@igac.gov.co 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Garantizar el uso de las plataformas por parte de cualquier persona, independientemente de las posibilidades o discapacidades que pueda presentar. ◦ Responder las preguntas ciudadanas registradas, incluyendo mensajes privados y, si es necesario, solicitar datos de contacto para respuestas que requieran más información. ◦ Usar un lenguaje cercano y escribir mensajes concretos.

14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
04/07/2024	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Hace parte del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. ◦ Cambia de Instructivo a protocolo. ◦ Se actualiza el instructivo "Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano", código IN-ACI-PC01-01, versión 1, a protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía, código PT-GSC-CT01, versión 1. ◦ Se adapta el contenido a lenguaje claro y se incluye el enfoque de atención diferencial. ◦ Se actualizan los canales de atención ◦ Se detalla el protocolo de atención en cada uno de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a nivel nacional. 	1
30/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial. ◦ Hace Parte del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano del subproceso Atención al Usuario. ◦ Se crea el instructivo "Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano", código IN-ACI-PC01-01, versión 1. ◦ Se encuentra asociado al procedimiento "Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones". ◦ Se deroga el documento "Protocolo de atención y Servicio al Ciudadano" de agosto de 2020 que no hacía parte del Listado Maestro de documentos institucional. 	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
Nombre: Brigitte Marcela Quintero Galeano. Cargo: Contratista. Oficina de Relación con el Ciudadano.	Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández Cargo: Jefe de Oficina Oficina de Relación con el Ciudadano.	Nombre: María Juliana Martínez González Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Planeación.	Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández Cargo: Jefe de Oficina Oficina de Relación con el Ciudadano.