PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 3
3. ALCANCE 3
4. GLOSARIO 3
5. MARCO NORMATIVO 5
6. RESPONSABLES 6
7. CONDICIONES GENERALES 7
8. INSTRUCCIONES 7
9. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN 9
10. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 9
11. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 10
12. LENGUAJE 11
13. LENGUAJE CLARO 11
14. OTRAS ACCIONES 12
15. PROTOCOLO REDES SOCIALES 14
16. ENFOQUE DIFERENCIAL 15
17. ATENCIÓN PREFERENCIAL 17
18. POBLACIONES VULNERABLES 17
19. PERSONAS CON DISCAPACIDAD 19
20. PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTIQ+ 22
21. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN 23
22. PRELACIÓN O PRIORIDAD PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES 24
23. REFERENCIAS Y ANEXOS 25
24. CONTROL DE CAMBIOS 25
25. ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ 26

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política Pública eficiente de Servicio al Ciudadano, (CONPES) 3785 de 2013, se determinan los lineamientos y atributos que funcionan como referencia de gestión en las buenas prácticas para la excelencia en materia de servicio a la ciudadanía.

El Protocolo de Atención a la Ciudadanía, es una herramienta transversal destinada para mejorar los niveles de satisfacción de la ciudadanía, la cual tiene como objetivo fundamental conocer los lineamientos de cortesía y el trato que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con nuestros ciudadanos, grupos de interés y de valor, de tal manera que permita a todos los ciudadanos, ser escuchados y orientados ante las inquietudes planteadas.

2. OBJETIVOS

- Unificar criterios y establecer pautas de comportamiento al servidor público, contratista y colaborador de INRAVISIÓN, para fortalecer y facilitar su relación con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés, a fin de garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas en los diferentes canales de atención.
- Crear en INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos una Cultura de servicio enfocada en el cumplimiento de las políticas y objetivos institucionales, que satisfagan las expectativas del ciudadano con relación a servicio y el trato de cada persona que trabaja en la entidad, las cuales deben ser conscientes de su responsabilidad en la calidad de sus funciones o actividades; y, por tanto, de realizar satisfactoriamente la misión que tiene encomendada dentro de la misma.

3. ALCANCE

Este documento está dirigido a los servidores y colaboradores que interactúan con ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor en INRAVISIÓN, con el propósito de estandarizar acciones que brinden seguridad ante un correcto actuar y evitar improvisaciones para la atención a la ciudadanía.

Para lograrlo es necesario implementar lineamientos de servicio en la atención que promueva a los servidores, colaboradores y contratistas adoptar comportamientos similares frente a los ciudadanos, unificando conductas, actitudes, y atributos que forjen una cultura de calidad en nuestra oferta institucional.

4. GLOSARIO

- **PQRSD: Acrónimo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**. Es el sistema que permite a los ciudadanos interactuar con la entidad para manifestar sus necesidades, inconformidades o aportes sobre los servicios prestados.
- **Grupos de Interés y de Valor**: Se refiere a las personas, grupos o entidades que tienen un interés legítimo en la gestión de la entidad (como ciudadanos, proveedores o entes de control) y aquellos hacia quienes se dirigen específicamente los beneficios de los servicios públicos.

- **Enfoque Diferencial:** Principio que reconoce que hay poblaciones con características particulares (por edad, género, etnia o discapacidad) que requieren una atención especializada para garantizar que sus derechos se cumplan de manera efectiva y equitativa.
- **Atención Preferencial:** Obligación legal de brindar prioridad y facilidades en la atención a personas en situación de vulnerabilidad, tales como adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes.
- **Lenguaje Claro:** Estilo de comunicación simple, directo y eficiente que permite a los ciudadanos entender fácilmente la información proporcionada por el Estado, evitando tecnicismos innecesarios o estructuras complejas.
- **Celeridad**: Principio administrativo que busca que los trámites y respuestas se realicen en el menor tiempo posible, sin dilaciones injustificadas.
- **Asertividad**: Habilidad comunicativa que consiste en expresar ideas y soluciones de manera clara, firme y respetuosa, sin ser agresivo ni pasivo, con el fin de resolver las necesidades del ciudadano.
- **Sinergia:** Cooperación o trabajo conjunto entre diferentes canales, áreas o personas de la entidad que, al sumarse, logran un resultado más eficiente que si trabajaran de forma aislada.
- **Derecho de Petición**: Derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una respuesta pronta y de fondo.
- **Empatía**: Capacidad de comprender y compartir los sentimientos o necesidades de la ciudadanía, permitiendo que el servidor público se apropie del requerimiento para ofrecer una solución más humana.
- **Dádivas**: Donativos, obsequios o beneficios económicos que están estrictamente prohibidos recibir por parte de los servidores públicos a cambio de la prestación de un servicio.
- **Solicitud o Aceptación de Dádivas**: Queda terminantemente prohibido solicitar, recibir o aceptar cualquier tipo de pago, regalo, obsequio, favor, servicio o beneficio económico por parte de los ciudadanos a cambio de agilizar un trámite, modificar una respuesta o prestar un servicio que es obligación de la Entidad.
- **Trato Discriminatorio o Excluyente**: En ninguna circunstancia se permitirá el uso de lenguaje ofensivo, gestos de desprecio o la negación del servicio basada en la raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad o condición socioeconómica del usuario.
- **Evasión de la Responsabilidad**: Constituye una falta ética el uso de frases evasivas (ej. "no me toca a mí", "vuelva mañana sin justificación") que busquen dilatar la atención o trasladar cargas administrativas al ciudadano.
- **Uso Indebido de la Información:** Está prohibido utilizar los datos personales de los ciudadanos obtenidos durante la gestión de una PQRSD para fines distintos a los estrictamente institucionales o para beneficio personal.
- **Conflicto de Intereses**: El colaborador debe declararse impedido si en la atención de una solicitud existe un interés personal o familiar que pueda nublar su imparcialidad.
- **Responsabilidad Disciplinaria**: Remisión a la Oficina de Control Interno Disciplinario según el Código General Disciplinario.
- **Responsabilidad Penal**: En casos de corrupción o cohecho, se dará traslado a la fiscalía general de la Nación.
- **Responsabilidad Contractual**: Para el caso de contratistas, el incumplimiento de estas pautas podrá ser causal de terminación del contrato por falta a las obligaciones pactadas.

*Nota: La ética en el servicio es el "faro" de nuestra gestión. No hay buen servicio sin un comportamiento íntegro.

5. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia (1991):** "Establece como pilar fundamental del Estado Social de Derecho la igualdad, el acceso a derechos y el servicio eficiente a las personas." Consagra el derecho fundamental a la igualdad en su artículo 13, orientando las acciones del Estado hacia la eliminación de barreras que afecten a los sujetos de especial protección constitucional.
- **Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción):** "Por la cual se dictan normas para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción."
- **Ley 361 de 1997**: "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones." Garantiza la participación de personas con discapacidad en la vida social y pública.
- **Ley 489 de 1998**: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, entre otras disposiciones Define principios como la eficiencia, la moralidad y la transparencia en la gestión pública, y establece la necesidad de promover la participación de las personas en las decisiones estatales.
- **Ley 1474 de 2011** (Estatuto Anticorrupción): "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.
- **Ley 1581 de 2012**: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- **Ley 1712 de 2014**: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional." Promueve el acceso de las personas a información clara y comprensible, estableciendo mecanismos para garantizar la publicidad de la gestión pública.
- **Ley 1755 de 2015**: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición." Reconoce el derecho de las personas a recibir respuesta oportuna y de calidad a sus solicitudes, garantizando un canal de comunicación directo con las entidades públicas.
- **Ley 1757 de 2015**: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática." Reafirma la participación ciudadana como derecho fundamental en la gestión pública.
- **Ley 2052 de 2020**: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 2195 de 2022:** "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción." Refuerza los mecanismos de control y transparencia en la administración pública, complementando otras normativas existentes.
- **Decreto 2623 de 2009:** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Mejora la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas para facilitar el acceso a servicios y trámites.
- **Decreto Ley 019 de 2012**: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 2573 de 2014**: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 1499 de 2017**: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Establece un marco de referencia para dirigir, planear y evaluar la gestión de las entidades públicas, asegurando que estas respondan con integridad y calidad a las necesidades de las personas.
- **Resolución 1519 de 2020**: "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014". Especifica los lineamientos para garantizar la accesibilidad, la seguridad digital y la publicación proactiva de datos abiertos por parte de las entidades públicas. CONPES 3785 de 2013: "Política

Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano", cuyo objetivo se enmarca en mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad

- **Circular Externa 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública:** "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro". Promueve el uso de comunicación accesible y comprensible en las interacciones entre las instituciones públicas y las personas. NTC 6047:2013: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Normatividad interna

* Resolución 0265 de 2021, por medio de la cual se creó la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias (en adelante CRCA), asignada a la Subgerencia de Soporte Corporativo.
* Circular 010 de octubre de 2025, que define los Tipos de derechos de petición y términos de respuesta, como lineamientos para funcionarios, colaboradores y contratistas de la entidad.

6. RESPONSABLES

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor, dando cumplimiento a sus expectativas, INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos, desarrolla la gestión de su servicio concordante con la misión de la Entidad, por tal razón trabaja por:

- Concientizar a toda la entidad que los ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor son el objetivo primordial de la organización. Por lo tanto, hay que asegurarse de conocerlos, pensar en ellos y trabajar para ellos.
- Implementar procesos de innovación constante en la identificación y diversificación de alternativas que permitan dar respuesta oportuna a las expectativas y necesidades de la ciudadanía
- Entender que los ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor buscan servicios e información ágil, control de su propio tiempo, reconocimiento y, sobre todo, confianza en lo que hacemos.
- Lograr que la entidad brinde una atención excepcional a la ciudadanía a través del fortalecimiento de la vocación de servicio en funcionarios, contratistas y colaboradores de INRAVISIÓN
- Aplicar la clave del buen servicio a la ciudadanía, la cual radica en el equilibrio entre factores como calidad y cantidad, habilidad, actitud, tradición y aceptación de nuevos retos, entre otros.
- Practicar la ética de manera inquebrantable en toda interacción con ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor en INRAVISIÓN
- Mostrar la coherencia necesaria entre lo que se instruye y se aplica en la prestación del servicio.

7. CONDICIONES GENERALES

La cultura de servicio es una filosofía de vida que nos impulsa como personas y entidad a ayudar a los demás, nos compromete a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes.

En INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos, la cultura de servicio se ve reflejada diariamente como nuestra razón de ser, porque para la Entidad, ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor son el faro de nuestra gestión. Por lo anterior, todos y cada uno de nuestros esfuerzos están dirigidos a garantizar el bienestar individual y colectivo. Es importante mencionar que el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de los ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor; debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender sus necesidades, lo que a su vez exige escuchar e interpretar correctamente sus peticiones y necesidades.
INRAVISIÓN pone a disposición diferentes mecanismos de información e interacción como formularios en página Web para la presentación de solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, reporte fallas en la señal; correo institucional de correspondencia, redes sociales; encuestas, entre otros; el uso de estas herramientas genera una sinergia con los ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor en INRAVISIÓN, con el fin de garantizar la calidad y celeridad en la prestación de los servicios; para lo cual, INRAVISIÓN cuenta con una infraestructura robusta, aplicación de políticas, lineamientos, indicadores, así como mecanismos de seguimiento y control del servicio

8. INSTRUCCIONES

8.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa de los ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor, contratista y/o colaborador y estos son, como mínimo, los siguientes:

- **Actitud Amable**: el trato debe ser cortés, pero también sincero, otorgando la importancia que el ciudadano (a), usuario (a) y grupos de interés merece.
- **Información precisa**: Garantizar una prestación del servicio que genere plena confianza en la ciudadanía, fundamentada en la veracidad de la información proporcionada y en los altos estándares de calidad en la asistencia y atención recibida
- **Trato equitativo e Incluyente**: servicio de calidad para todos los usuarios, sin distinción, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario y en el cumplimiento establecido por la normatividad aplicable.
- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Efectivo:** el servicio debe siempre responder a las necesidades de ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor, siempre que estén enmarcadas dentro las normas y principios que rigen el accionar del servidor público o prestador de servicio.

La calidad del servicio prestado a la ciudadanía se fundamenta en la entrega de información oportuna, clara y completa. Conductas tales como la evasión de la responsabilidad o la emisión de respuestas imprecisas (e.g., "no sé", "vuelva mañana", "eso no me toca a mí"), constituyen una contravención de los principios de buen servicio y afectan la percepción institucional. Es por esto por lo que los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores de INRAVISIÓN, deben:

- Informarse sobre los Manuales, formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las solicitudes de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadana.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante la jornada.
- Seguir el procedimiento y el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información incompleta o errada. En tal caso, beberá comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Queda estrictamente prohibido recibir pagos, obsequios o dádivas a cambio de la prestación de un servicio al ciudadano. La contravención de esta norma, además de vulnerar los principios del buen servicio, generará las correspondientes responsabilidades penales y disciplinarias

8.2 Beneficios generales del Servicio a la Ciudadanía.

INRAVISIÓN Sistemas de Medios Públicos del Estado Colombiano, está comprometido con la satisfacción de ciudadanos (as), usuarios (as), grupos de interés y de valor, respondiendo a las necesidades y expectativas, para lo cual se incorporan indicadores de calidad, eficiencia y eficacia, con el propósito de conocer los resultados de la interacción Estado-Ciudadano.
Estos indicadores representan parámetros de medición para identificar el cumplimiento de resultados, los cuales al ser aplicados generan beneficios tales como:

- Afianzamiento de la credibilidad y confiabilidad de la Entidad.
- Estructuración y agilización de los procesos y procedimientos internos.
- Conocimiento de la visión externa de la entidad.
- Aumento del nivel de calidad en la prestación del servicio, partiendo de la base de la información obtenida de los particulares sobre la Entidad.
- Aumentar el posicionamiento de la Entidad dentro de las diferentes órbitas (empresarial, cultural, organizacional, comercial, estatal, etc..).
- Reducción de las probabilidades de conflictos mayores generados en la prestación del servicio y la atención al público.
- Disminución de costos y del desgaste de los servidores públicos, contratistas y colaboradores, mediante la atención eficiente y eficaz a la ciudadanía.
- A nivel interno, la consolidación del funcionamiento de la Entidad mediante el ágil y armónico flujo de la comunicación.

· Generación de espacios abiertos a la participación ciudadana a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por INRAVISIÓN.

Partiendo desde el reconocimiento de la pluralidad, las orientaciones que se contemplan en este protocolo tienen en cuenta las insuficiencias específicas presentes en la prestación del servicio que en las personas y las comunidades que, por sus características y condiciones, se encuentran en mayor grado de desventaja y con menores posibilidades de restablecer efectivamente sus derechos, posibilitando el ejercicio de la ciudadanía mediante la participación y los procesos de inclusión social.

9. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

Los canales de atención son aquellos espacios utilizados por la ciudadanía, usuarios y grupos de valor para interactuar con la entidad, proyectar sus necesidades de información, orientación, asistencia o servicio.

Para esto, INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos del Estado Colombiano, cuenta con diversos canales de atención, mediante los cuales busca dar respuesta a las solicitudes de información de la ciudadanía, usuarios y grupos de valor. A continuación, se describen cada uno de los canales de atención con sus respectivas características:

9.1 Atención personalizada

Esta se realiza en la oficina única de atención a la ciudadanía, ubicada en el primer piso de las instalaciones de la entidad, en la Carrera 45 No. 26-33.

• Ventanilla de correspondencia ubicada en el primer piso de INRAVISIÓN, en la Carrera 45 No. 26-33.

9.2 Atención virtual

- Formulario PQRSD A través de la página WEB www.rtvc.gov.co,el peticionario accede al formulario web. https://www.rtvc.gov.co/pqrd/create
- Seguimiento de PQRSD: www.rtvc.gov.co/pqrd/search
- Correo electrónico institucional: correspondencia@rtvc.gov.co
- Correo electrónico para denuncias por posibles actos de corrupción: soytransparente@rtvc.gov.co
- Formulario para Conflicto de Interés A través de la página WEB www.rtvc.gov.co, el peticionario accede al formulario web https://www.rtvc.gov.co/content/conflicto-de-intereses
- Formulario Reporte Fallas en la Señal A través de la página WEB www.rtvc.gov.co , el peticionario accede al formulario web https://www.rtvc.gov.co/content/reporte-fallas-en-la-senal

10. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En INRAVISIÓN las diferentes peticiones serán recibidas en horario de oficina:

- **Peticiones escritas**: En el horario de oficina, para INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos es de ocho de la mañana (8:00 am) a cinco de la tarde (5:00 pm), en las instalaciones de la entidad ubicada en la Carrera 45 No 26-33. Ventanilla única de correspondencia.
- **Petición Verbal**: Se hará en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Carrera 45 No 26-33. Primer Piso, en el horario de ocho de la mañana (8:00 am) a cinco de la tarde (5:00 pm).
- **Peticiones recibidas por medio de canales virtuales y electrónicos**: Las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, al correo correspondencia@rtvc.gov.co, las cuales serán resueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario.
- **Peticiones telefónicas**: La línea telefónica será atendida en el horario de ocho de la mañana (8:00 am) a cinco de la tarde (5:00 pm).

Los términos legales de respuesta comenzarán a contar a partir del día hábil siguiente a su radicación.

11. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

11.1 Presentación personal:

Influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público o prestador de servicio y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y mostrar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

11.2 Atención presencial:

La atención presencial es el primer momento de comunicación y tal vez el momento más importante que tiene nuestra Entidad con los clientes internos y externos, porque es desde ahí donde se conocen las necesidades y deseos de nuestra ciudadanía, usuarios y grupos de interés y valor. Para tener un buen ambiente de atención se deben tener presente los siguientes aspectos:

- **Actitud positiva**: tenga la mayor disposición ayudar activamente a la ciudadanía y transmitirle la plena seguridad de que su inquietud o petición va a ser atendida.
- **Lenguaje:** incluya en su lenguaje cotidiano, buenos días, buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarlo?, con mucho gusto, permítame un momento, tome asiento, por favor, gracias, bienvenido, es tan amable, me confirma su nombre por favor.
- **Empatía:** fortalezca la capacidad de entender a la ciudadanía, con actitud de escucha para entender claramente sus necesidades, sentimientos, o problemas. Aprópiese del requerimiento como si fuese suyo.
- **Asertividad**: exprésese de manera franca, concreta y precisa, para decir lo que necesita sin afectar a los demás. Una persona asertiva genera: mejores relaciones interpersonales, mayor confianza en sí mismos, mayor responsabilidad.
- **El tono de voz:** utilice un tono de voz natural y cómodo, ni muy alto, ni muy bajo. Evite resabios de dureza, aspereza o altivez, sea cual fuere la persona con quien hable; hay que hacerlo siempre con respeto y benevolencia.
- **Despedirse:** agradezca a la ciudadana el haber recurrido a INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos del Estado Colombiano y finalice con la disponibilidad de sus servicios a futuro. Darle la mano - manifiesta más seguridad

- **Cortesía:** la cortesía es uno de los factores claves del servicio, es la mejor forma de ganar seguidores para nuestra entidad e igualmente, conservarlos.
- **Escuchar:** interprete eficazmente la petición de la ciudadanía, prestándole toda la atención.
- **Personal bien informado**: conozca a plenitud la entidad, sus trámites y servicios, sus áreas misionales y logros, para brindar una información completa y segura sobre INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos del Estado Colombiano.
- **Los gestos**: el lenguaje gestual deberá resultar acorde a un trato cordial y educado. Nunca deberán mostrarse expresiones de desagrado o pereza
- **No estar a la defensiva**: no discuta con la ciudadanía, mantenga la calma y escuche. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema, si no, eleve la situación o el caso a un nivel superior
- **Seguimiento:** realice el trámite de la petición y mantenga el seguimiento del caso hasta que se le dé la respuesta al ciudadano**.**

12. LENGUAJE

Por medio del lenguaje, los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Estas son algunas recomendaciones para lograr una comunicación efectiva:

- El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto” y ¿en qué le puedo ayudar?, siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Dejar hablar al ciudadano. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.

13. LENGUAJE CLARO

En la comunicación escrita se debe tener en cuenta el lenguaje claro:

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta la confianza en la gestión pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por tal razón, la comunicación debe estar desarrollada en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para la ciudadanía. A continuación, se presentan las más destacadas:

- Modernizar y simplificar el lenguaje que se utiliza en la gestión pública, con el fin que la ciudadanía entienda su misión y pueda, con ello, ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.
- La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar.

- El ciudadano no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 o 5 párrafos es el ideal). Por lo tanto, en el primer párrafo se debe responder claramente la pregunta, y a continuación citar las normas que la sustenten, si es necesario.
- Se debe escribir para comunicar, no para "impactar". "El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por el contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector" (Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP).
- No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- Los párrafos deben ser cortos para facilitar su lectura y comprensión y para no cansar al lector (máximo 8 renglones). De igual manera, se debe utilizar un tipo y tamaño de letra adecuado, de tal manera que el ciudadano no tenga que esforzarse para leer.
- Es importante que el lector identifique la parte clave de la respuesta o las ideas más importantes. Por lo tanto, se aconseja resaltar estas ideas, subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto. Un escrito plano es monótono y dificulta la comprensión.

14. OTRAS ACCIONES

14.1 Guardias de seguridad.

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Al ser el primer contacto del ciudadano con la Entidad, el guardia de seguridad debe identificar la necesidad con el propósito de suministrar la información correcta y direccionar de forma precisa el lugar de atención que corresponda según el tema a tratar.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la cual debe dirigirse.
- Facilitar el ingreso en las puertas de acceso cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

14.2 Colaboradores de la CRCA,

Al colaborador de la Coordinación le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿Cómo le puedo ayudar? Por favor, diríjase a...".
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

- Dar información al ciudadano sobre el procedimiento que se llevará a cabo para recibir su solicitud con base en documentos oficiales de la entidad que contenga los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecer esa opción.
- Prestará el apoyo para el diligenciamiento de formulario de quejas peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias de ser necesario.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia a la cual puede acercarse previa convalidación con el encargado del área.

14.3 Atención telefónica

El teléfono es el elemento de comunicación que la mayoría de las personas eligen para contactarse y darse a conocer. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de recibir una llamada:

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Dé el mensaje de bienvenida donde se incluya el nombre de nuestra entidad, INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos del Estado Colombiano. Informe el área a donde ingresó la llamada (Coordinación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, CRCA, Coordinación de Planeación, o la que le corresponda).
- Maneje un tono de voz natural, más bien bajo (el teléfono acentúa el volumen). Vocalice, articule correctamente y hable despacio.
- Evite masticar, suspirar o rascarse durante la conversación. Si algún objeto se cae, recójalo después de colgar, porque al instante se corre el riesgo de generar más ruido, colgar la llamada e interrumpir la comunicación.
- Escuche con detenimiento al ciudadano cuando exprese su necesidad; así obtendrá la información completa para ayudarlo. Ofrézcale dedicación “exclusiva” y hágalo sentir importante. Una mala percepción del ciudadano puede afectar a nuestros grupos de interés.
- En la despedida, no deje al interlocutor con la sensación de haber perdido el tiempo; deje la sensación que tanto usted, como la entidad, se interesan por las personas y ofrecen soluciones.

14.4 Atención virtual

INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos del Estado Colombiano, cuenta con el portal web para la ciudadanía, sitio principal de interacción entre el usuario y la entidad facilitando el acceso a la información pública.

- **Formulario web de PQRSD.** El cual puede ser utilizado por el ciudadano, mediante el acceso al link: https://www.rtvc.gov.co/pqrd/create, para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Allí podrá diligenciar el formulario y obtendrá un radicado para hacer el seguimiento a su solicitud.
- **Correos electrónicos Institucionales.** Canal oficial dispuesto al servicio de la ciudadanía para requerir información general y presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias. Para lo cual, INRAVISIÓN ha dispuesto correo electrónico: correspondencia@rtvc.gov.co.
- **Otros correos de la entidad.** Se hace referencia a aquellos correos electrónicos institucionales de colaboradores de INRAVISIÓN, solicitando información de trámites o servicios; para lo cual, el funcionario o colaborador de la entidad, debe remitirla al grupo de gestión documental al correo: correspondencia@rtvc.gov.co, para dar trámite correspondiente de acuerdo con lineamientos adoptados por la entidad.
- Antes de remitir la comunicación recibida en el correo institucional de funcionarios, contratistas o colaboradores al grupo de gestión documental para tramite en la plataforma de Gestión Documental (ORFEO), asegúrese de que la comunicación cumpla con los siguientes requisitos mínimos de información:

    - Asunto del correo.
    - Nombre del remitente.
    - Nombre de la entidad o dependencia remitente y ubicación.
    - Dirección: física o correo electrónico del ciudadano.
    - Dirigido a.

15. PROTOCOLO REDES SOCIALES

Las redes sociales se construyeron para mantener conversaciones rápidas y breves, y así es como deben ser las respuestas que se ofrecen a los usuarios vía online. Ante ellas se deberán tener cuenta las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, hay que considerar que las cuentas oficiales de las entidades públicas en redes sociales pueden llegar a constituirse en un canal “idóneo” para presentar una PQRSD por parte de los ciudadanos.

Es preciso destacar que no todos los mensajes que sean recibidos en una plataforma social son manifestaciones del derecho de petición; para ello en necesario hacer un análisis para establecer si el mensaje corresponde o no al ejercicio del derecho fundamental de petición, por lo que se recomienda:

- Es importante tener claridad sobre el mensaje recibido, para definirlo como PQRSD.
- La solicitud debe tener el requerimiento claro.
- La información debe ser de pleno conocimiento del Community Manager, quien deberá suministrar la información de forma inmediata. Es importante recordar que la inmediatez es una de las principales características de este medio.

- Si la respuesta es de competencia de otra área y requiere revisión y validación de información, no remita al usuario para que diligencie el formulario o presente la solicitud por otro canal de atención; en este caso, es procedente que el Community Manager redireccione la petición al correo institucional oficial de radicación correspondencia@rtvc.gov.co, para que el grupo de gestión documental realice tramite correspondiente,
- Si la solicitud requiere de alguna ampliación o aclaración hágalo saber al usuario por el mismo canal.
- A manera de respuesta informe el radicado asignado para que el usuario realice el seguimiento que corresponda.

15.1. Otros aspectos importantes en Redes Sociales

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Cada una de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) tiene un objetivo específico, y satisface diferentes necesidades de comunicación e información en la sociedad.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. Esto cuando se determine que no tiene naturaleza de PQRSD.

16. ENFOQUE DIFERENCIAL

El Protocolo de Atención a la Ciudadanía de INRAVISIÓN Sistema de Medios Públicos del Estado Colombiano, además de tener un enfoque de servicio, tiene como intensión; impulsar y promover prácticas que apunten a aportar soluciones a la accesibilidad en términos universales; es decir, donde se adelanten acciones en favor de la sociedad, sin importar su origen, religión, etnia, orientación sexual, capacidad intelectual, y género entre otras, a quienes van dirigido

La atención a la ciudadanía de INRAVISIÓN reconoce la diversidad de identidades, condiciones y situaciones de las personas, especialmente de aquellas que históricamente han sido excluidas o discriminadas; Por ello mediante este documento se pretende concientizar a los servidores, contratistas y colaboradores de INRAVISIÓN, que:

- La inclusión tiene que ver con la respuesta apropiada a todos los aspectos de la diversidad, en donde la ciudadanía es el elemento más importante.
- El primer paso para la inclusión efectiva de las personas con discapacidad es reconocerlas como titulares de un conjunto de derechos que obligan al estado a garantizar su ejercicio.
- El punto de partida no debe ser la existencia de personas con necesidades que deben ser asistidas, sino de sujetos con derecho a exigir respeto en las conductas en un marco de corresponsabilidad.
- Las buenas prácticas por parte de los servidores y colaboradores al momento de interactuar con la ciudadanía nos llevan a alcanzar mejores niveles de satisfacción, toda vez que se mantiene una perspectiva integral hacia el respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos.

- Todas las personas deben ser reconocidas como iguales ante la ley; merecen igual trato y respeto, y deben poder gozar de los medios necesarios para vivir en condiciones autónomas y dignas. (Declaración de derechos Universales).

Partiendo de este enfoque de derechos basados en la equidad y el reconocimiento por la diversidad, se abre paso al enfoque diferencial, el cual por medio de la Ley Estatutaria Nro.1618 de 2013, se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, en el numeral 8 de su artículo 2º, señala que el enfoque diferencial se define como:

> *"La inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas".*

Mediante la apropiación del enfoque diferencial, se busca reivindicar los derechos tradicionalmente excluidos, posibilitando el ejercicio de la ciudadanía desde la diferencia mediante la participación activa y los procesos de inclusión para los grupos étnicos – indígenas, población víctima, población con discapacidad, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras, ROM, población de frontera y población LGBT, entre otros; haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

De esta manera, se vincula como complemento y parte integral de este protocolo la discapacidad, el enfoque diferencial y la inclusión social para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país; entendiendo la necesidad de participar de manera coherente e integrada por el bienestar de toda la ciudadanía.

Por lo anterior, se requiere definir las responsabilidades de cada grupo poblacional y asegurar el establecimiento de los mecanismos necesarios para facilitar la colaboración y la Coordinación en todos los enfoques anteriormente señalados.

INRAVISIÓN, en concordancia con la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social - PPDIS, construye la Política de Discapacidad e Inclusión Social, cuyo objetivo principal es garantizar que la población en condiciones de discapacidad, incluyendo a los que ostenten la calidad de servidor público, prestador de servicios o ciudadano interesado en los servicios de INRAVISIÓN; tenga acceso completo a las instalaciones, a la información y los procesos de la entidad; generando la transformación de INRAVISIÓN, desde una perspectiva inclusiva, donde se reconozca la diversidad poblacional y se promuevan entornos abiertos a las personas con discapacidad para acceder a una oferta institucional con resultados de impacto a nivel personal, laboral, familiar y profesional.

A través de esta Política, se brindan orientaciones y recomendaciones generales para la acción en materia de inclusión social de las personas en condición de discapacidad y diferentes grupos poblacionales; bajo una perspectiva integral, reconociendo la pluralidad, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos, de todos los grupos poblacionales (indígenas, población víctima, población con discapacidad, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras, población de frontera y población LGTBIQ+) haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

17. ATENCIÓN PREFERENCIAL

De conformidad con el numeral 6, del artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), las peticiones presentadas por personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja, víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, deben recibir atención preferencial, al igual que aquellas peticiones realizadas por periodistas en ejercicio de su actividad.

INRAVISIÓN Medios Públicos, comprometido con brindar un trato en equidad y sin distinción alguna, determina algunas pautas para la atención de estas solicitudes:
Los servidores, contratistas y/o colaboradores de INRAVISIÓN, deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a la ciudadanía beneficiaria de atención preferente, de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el presente documento. En caso de que algún ciudadano beneficiario de atención preferente deseé formular algún reclamo con respecto al cumplimiento de estas disposiciones, será la CRCA la responsable de recibirla, dando trámite de esta por cualquier de los canales dispuestos por INRAVISIÓN.

La intención desde el punto de vista de enfoque diferencial debe propender por la eliminación de estereotipos y barreras, de manera que las personas sean visibilizadas en cuanto a la particularidad de sus vivencias y necesidades físicas, sociales, económicas y emocionales y puedan ser partícipes en el desarrollo de la sociedad, teniendo en cuenta sus experiencias de vida, sus preferencias y sus derechos.

Estas pautas e identificación de circunstancias pretenden la generación de una cultura y un modelo de solidaridad para con la ciudadanía que permita el acceso oportuno, adecuado, digno y completo durante su permanencia y solicitud de prestación de los diferentes servicios que ofrece nuestra Entidad.

18. POBLACIONES VULNERABLES

La población vulnerable comprende grupos que, por condiciones sociales, económicas, físicas o culturales, enfrentan mayores barreras para acceder a derechos y oportunidades. Incluye niños, ancianos, personas con discapacidad, minorías étnicas, víctimas de violencia/desplazamiento y comunidad LGBTIQ+, requiriendo políticas públicas específicas de protección y apoyo.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- No revictimizar por ninguna circunstancia al ciudadano

18.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas

Las personas adultas mayores son aquellas que cuentan con sesenta años o más, según la normativa nacional, quienes junto con las mujeres en estado de embarazo son considerados como personas de atención preferencial; por lo que una vez ingresan a las instalaciones de INRAVISIÓN, el servidor, contratista o colaborador responsable de la atención

a la ciudadanía debe orientarlo para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y garantizar que se les brindará la atención de acuerdo con la priorización.

18.2 Atención a niños, niñas y adolescentes

Se entiende por niño o niña hasta los 12 años y por adolescente hasta 18 años. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, para quienes se debe tener presente que:

- De conformidad con el Artículo 12 del Decreto 19 de 2012, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- 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.
- Se debe llamar a las personas por su nombre, evitando el uso de apelativos, términos diminutivos o cualquier expresión que pueda resultar condescendiente o que minimice su autonomía.
- Comunicación Asertiva y Adaptada: Es fundamental emplear un lenguaje claro, sencillo y respetuoso, ajustando el discurso a la etapa del ciclo de vida o edad del interlocutor para garantizar la comprensión efectiva.
- Siempre se ha de considerar en las acciones a los niños, niñas y adolescentes, reconociéndolos como sujetos capaces de interactuar e interlocutar con los actores adultos, desde su posición, visión y voz. En lo posible es importante tener la compañía de sus padres o un adulto responsable.

18.3 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo poblacional pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos (Rom). Los servidores, contratistas y colaboradores, para la adecuada prestación del servicio, deben:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español, en caso contrario quien recibe la petición puede solicitar que lo haga de forma escrita.
- Si no es posible atender la solicitud de ninguna de las dos formas descritas anteriormente y no se cuenta con personal especializado para traducir la petición, se podrá dejar constancia con autorización del ciudadano, de una grabación de la petición para su posterior traducción y respuesta.
- Se deberá remitir la grabación al Ministerio de Cultura junto con los demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores, para generar respuesta en la misma lengua o dialecto de la solicitud.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

18.4 Veteranos de la Fuerza Pública

De acuerdo con la Ley 1979 de 2019, en su Artículo 2°. Ámbito de aplicación de la ley, Veterano: son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor.

Al respecto, la Presidencia de la República emitió la Directiva No. 10 del 8 de octubre de 2020, en la que se insta a todas las entidades a "disponer de una ventanilla o fila preferencial para la atención de los veteranos, que podrá coincidir con las dispuestas para las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad".

Basados en lo anterior, en la práctica diaria de atención a la ciudadanía, se debe incluir a los veteranos de la Fuerza Pública como población objeto de atención preferencial. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

18.5 Atención a víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, déjela desahogarse, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien". Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Sea empático, tenga en cuenta el contexto y facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- Mantenga el contacto visual.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios que revivan la experiencia traumática, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Sea consciente de que todo lo que dice, generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

19. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Para referirse a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las personas con alguna discapacidad pueden hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.
- Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares. Mirar al ciudadano (a) con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Evitar enfocarse en su discapacidad al momento de atenderlo.
- Entienda la necesidad de la persona de estar acompañada. Si en dado caso, usted debe abandonar temporalmente el sitio donde están reunidos, se lo debe hacer saber a la persona y al personal de seguridad.

19.1 Atención a personas con discapacidad física

Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan una disminución importante en las capacidades de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

- Identifique la ruta adecuada para que la persona pueda movilizarse con mayor comodidad dentro de las instalaciones de la entidad.
- No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, busque la manera de evacuar el usuario cargándolo en brazos.
- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude con lo cual se muestra y respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil, sino que incluso algunas veces resulta inoportuna y peligrosa.

19.2 Atención de personas de talla baja

- Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Es importante preguntar si necesita ayuda y cómo puede ofrecerla para no afectar su seguridad o independencia.

19.3 Discapacidad visual

- Saludar de forma clara a la persona, dar el nombre y el apellido.
- Pregunte el nombre de la persona, para que durante la atención se refiera por el nombre, y de esta forma, tenga claro que se dirige a ella.
- Siempre hable de frente, puesto que la persona con esta discapacidad percibe el sonido adecuadamente.
- Ubíquese un paso a su lado y prevéngalo sobre su interés en ser su guía para desplazarlo por el lugar y si acepta, tómelo su codo u hombro para movilizarlo.
- Si la persona acepta la ayuda, no la haga de forma brusca y evite caminar muy rápido.
- Mantener informada a la persona sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Si durante la orientación es necesaria la utilización de algún objeto como bolígrafo o formato, será preciso guiar al usuario acerca de la ubicación de estos sobre el escritorio y en caso de recibir documentos, decir con claridad que se recibió, cuál será su trámite y el tiempo para su atención.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si debe hacer lectura de algún documento, debe hacerse de forma clara y pausada. No abreviar contenidos ni hacer comentarios, haga claridad sobre signos ortográficos de importancia.
- Si por algún motivo el servidor público o prestador de servicio debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Permita la presencia de perros guías, en caso de ser así caminar al lado opuesto el animal, describir el lugar, no separarlos, distraerlo, darle comida o sujetarlo.

NOTA: Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el colaborador debe conectarse desde el computador al 'Software lector de pantalla Jaws', con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.

19.4 Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.

- Atienda las indicaciones del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Trate de ubicarse dentro del campo de visión de la persona
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

19.5 Atención a personas con sordo - ceguera

- Hágale sentir a la persona que está acompañada tocándola suavemente en el hombro o brazo.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- Utilice el método que la persona prefiere para comunicarse

19.6 Atención a personas con discapacidad cognitiva

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

19.7 Atención a personas con discapacidad mental

- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evite críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Asegúrese de que el entorno sea accesible. Si hay barreras físicas en el puesto de trabajo, busque alternativas para atender a la persona en otro espacio o utilice las herramientas tecnológicas disponibles.

19.8 Atención a personas con discapacidad múltiple

- Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social.
- Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

20. PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTIQ+

El término LGBTIQ+ está formado por las siglas de las palabras lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual y queer. Al final se suele añadir el símbolo + para incluir todos los colectivos que no están representados en las siglas anteriores. Al nombrar este grupo poblacional hacemos referencia a 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 Para la atención de personas del sector LGTBIQ+ se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Se debe asegurar una atención inmediata, oportuna y efectiva ante la amenaza o violación de los derechos humanos, que busque la superación de las condiciones de vulnerabilidad en las que pueden estar las mujeres y personas LGBTIQ+.
- Saludar de manera respetuosa y cálida, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención.
- En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- No realice ningún tipo de gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
- Podrá encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino, pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
- No exija cambios en la expresión de género (voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello), ni la realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante la atención o como requisitos para acceder a los servicios que presta la entidad.
- Tenga en cuenta su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

.

21. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La oficina de Comunicaciones de INRAVISIÓN maneja un proceso para responder de manera eficaz a las solicitudes de los medios de comunicación, que buscan información sobre nuestra Entidad y sus unidades misionales. Este proceso se puede definir en el siguiente protocolo:

- Solicitud de Información por parte del periodista: las solicitudes de información se reciben por distintos canales: correo electrónico, llamada telefónica, carta y chat personal de periodistas del área.
- Revisión de la pertinencia de la información: luego de recibir la solicitud, se valida si INRAVISIÓN o alguna de sus unidades misionales está en capacidad de responder a los requerimientos.
- Recopilación de información: en caso de tener el contenido para responder a los requerimientos del periodista, se recopila la información con el área o vocero encargado y se determina la manera en que será compartida, ya sea por medio de una entrevista, cuestionario enviado o un documento.

- Luego de recopilar la información y antes de enviarla al periodista, se valida o confirma con el vocero encargado la pertinencia en el mensaje y que las respuestas respondan al mensaje y objetivo de comunicación que se debe compartir.

21.1 Encuentro Personal con los Periodistas

Las consultas y solicitudes de entrevistas de periodistas serán direccionadas a los servidores, contratistas y colaboradores encargados de las comunicaciones y el relacionamiento con los medios de comunicación.

En caso de recibir solicitudes de entrevistas, ruedas de prensa o información de INRAVISIÓN, esta debe ser dirigida al área de comunicaciones, desde donde se evaluará la viabilidad de la solicitud, y se dará respuesta motivada al solicitante.

El responsable designado se encargará de coordinar la rueda de prensa o cita con el periodista para la entrevista, y los demás temas logísticos que se requieran para la actividad.

Todo servidor, contratista o colaborador de INRAVISIÓN, debe informar al Coordinador del área de Comunicaciones, en caso de ser abordado repentinamente por periodistas en eventos del sector o actividades no programadas. En este caso, se solicitará autorización de la Coordinación de Comunicaciones para dar declaraciones y será esta área quienes realizarán la respectiva coordinación, seguimiento y registro de estas.

En el ejercicio de relacionamiento con medios de comunicación se realiza también invitaciones a periodistas de los diferentes medios de comunicaciones como partes interesadas de la empresa. Este proceso se puede definir en el siguiente protocolo:

- Se verifica y evalúa la necesidad y lo que queremos lograr al contactar con el medio de comunicación. Esta necesidad es de acuerdo con un proyecto u evento que requiera atención especial de otros medios.

Se contacta al periodista del medio de comunicación a impactar mediante un correo electrónico o si existe cercanía se hace a través de celular o teléfono dando a conocer sobre la información que se le presentará; por lo que se recomienda:

- Presentar una propuesta de tres fechas probables del encuentro al periodista para coordinar una fecha definitiva.
- Se informa y convoca a los voceros de INRAVISIÓN sobre el objetivo del encuentro y se le redacta un brief con los puntos y mensajes clave a tratar.
- Se coordina un espacio y ambiente adecuado para que el encuentro sea agradable y muy bien percibido. El día del encuentro se verifica que próximo está para llegar para recibirlo en la entrada de INRAVISIÓN y se acompaña hasta el escenario del encuentro.
- Una vez terminado el encuentro, se entrega merchandising disponible de las aéreas misionales y un kit de prensa con información digital e impresa.
- Se acompaña al periodista hasta la salida de INRAVISIÓN.

22. PRELACIÓN O PRIORIDAD PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES

Se dará atención prioritaria y se revisará el orden de llegada cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Asuntos presentados por niños, niñas y adolescentes que se relacionen con su interés superior, bienestar y protección especial.
- Asuntos que versen sobre reconocimiento de un derecho fundamental, para evitar un perjuicio irremediable.
- Cuando por razones de salud o de seguridad personal, el peticionario amerite una respuesta prioritaria.
- Petición realizada por un periodista, para el ejercicio de su actividad.

En este sentido, en el orden expuesto se atenderán las peticiones, teniendo prelación sobre las demás, los recursos, peticiones o solicitudes que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos, de manera que estos tienen derecho a presentar peticiones ante cualquier autoridad y a que se le garantice la respuesta.

23. REFERENCIAS Y ANEXOS

- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2025). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

- Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2025). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.

- Guía de atención a mujeres y personas LGTBI en los servicios de acceso a la Justicia (2019) Ministerio de Justicia

- Ministerio de Salud y Protección Social (2012-2021). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.

- Guia para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente (s/f). Departamento Administrativo de la Función Publica

24. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Creación del Documento	Coordinación de relación con el Ciudadano y Las Audiencias	2022
2	Se adiciona el glosario, el marco normativo Se complementan y actualizan los canales de atención (Línea telefónica), correo electrónico. Se actualiza el formato del documento. Se ajusta el nombre de la Coordinación. Se ajusta lo referente a enfoque diferencial y poblaciones vulnerables	Coordinación de relación con el Ciudadano y Las Audiencias	21/05/2026

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
	Se realiza nuevamente el cargue del documento en el cual se incluye el logo de RTVC, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca.V2 y a la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026

25. ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombres y Apellidos	Claudia Milena Rosas	Juan David Bastidas	Lady Andrea Garzon Pire
Cargo/Rol	Contratista - CRCA	Contratista – Subgerencia de Soporte Corporativo	Coordinadora CRCA (E)

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.