 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 1 de 29

1. OBJETIVO


Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos y contratistas del Instituto a los ciudadanos/clientes, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención a través de los diferentes canales de atención como: presencial, virtual, telefónico y escrito.

2. ALCANCE


Este documento aplica para todos los procesos que tienen momento de verdad con las partes interesadas desde el inicio de la atención hasta la finalización de la interacción.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Atributos del servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público y/o contratista para prestar el servicio.
- **Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (NTC - ISO 9000-9001).
- **Canales de atención:** Son los medios de que se vale el ciudadano/cliente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. (Protocolos de servicio al ciudadano-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC).
- **Canal escrito:** Por medio de comunicaciones escritas, se realizan trámites y se hace la solicitud de servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.
- **Canal presencial:** Espacio físico en que los servidores públicos y/o contratistas y el ciudadano/cliente interactúan, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Institución y del Estado. Esta es brindada ya sea en el Grupo de atención al Ciudadano o en las dependencias que atienden público.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y/o contratista y el ciudadano/cliente a través de las redes de telefonía fija o móvil. Para realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la institución, centros de llamadas (*call centers*) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos/clientes pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.
- **Ciudadano/cliente:** Miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y está sujeto a las Leyes del Estado (Modelo Integral de Servicio al Ciudadano).
- **Comunicación corporal:** Es la forma en la que nos comunicamos mediante el lenguaje del cuerpo y según se haga de una forma u otra, se transmiten sensaciones a las personas.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 2 de 29

- **Discapacidad:** Deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social (Glosario de términos sobre discapacidad, Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).
- **Discapacidad cognitiva:** Son limitaciones en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento.
- **Discapacidad física o motora:** Es la limitación del movimiento que se puede presentar en más de una extremidad, debido a las debilidades físicas permanentes que presenta.
- **Discapacidad mental:** Es la deficiencia que presenta la persona y altera su forma de pensar, memorizar, aprender y su comportamiento.
- **Discapacidad múltiple:** Son aquellas personas que presentan más de una deficiencia sensorial, física, emocional o mental, afectando su interacción con la sociedad y su aprendizaje.
- **Discapacidad sensorial:** Se refiere a las alteraciones que puede presentar una persona en los sentidos. A las personas con este tipo de deficiencias se les puede llamar persona sorda, persona con baja visión, persona ciega o persona sordo-ciega.
- **Enfoque diferencial:** Es la inclusión en las políticas públicas 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 (Glosario de términos sobre discapacidad, Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).
- **Grupos étnicos:** Grupo poblacional con características propias culturales y creencias, que se relacionan a un territorio y lengua.
- **Habitante de calle:** Son aquellas personas que hacen de la calle su lugar de habitación, de manera permanente o transitoria (Liberal b. artículo 2 de la Ley 1641 de 2013).
- **Identidad de género:** Es la percepción de un individuo sobre su propio cuerpo en relación con sus características físicas y biológicas.
- **Lengua de señas:** Lengua natural de las personas sordas que se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. (numeral 10 artículo 1 de la Ley 0982 de 2005).
- **MISC:** Modelo Integral de Servicio al Ciudadano.
- **Momento de verdad:** Episodio en el cual el ciudadano y/o cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la Institución y se crea una impresión positiva o negativa sobre la calidad de entrega de los productos, servicios y atención.
- **Mujer embarazada:** La mujer en edad reproductiva en el periodo de concepción de vida en el vientre materno.
- **Orientación sexual:** Es la inclinación del interés sexual hacia otra persona de este o distinto sexo
- **Personas de talla baja:** Persona que padece un trastorno del crecimiento ya sea hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la altura promedio de la población.
- **Persona mayor:** Grupo de población que cuenta con un rango de edad de 60 años en adelante (artículo 3 de la Ley 1251 de 2008).

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 3 de 29

- **Protocolo de atención:** Conjunto de reglas, pautas y procedimientos de comportamiento que deben cumplir los servidores públicos y/o contratistas para facilitar la gestión frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico, para que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.
- **Protocolo de servicio al ciudadano/cliente:** es un documento que contiene pautas UNIFICADAS de comportamiento y de asistencia que deben cumplir los servidores públicos al interactuar con los ciudadanos.
- **Servicio:** Es el conjunto de actividades administrativas de los servidores públicos y/o contratistas que están enfocadas en satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los ciudadanos (Modelo Integral de Servicio al Ciudadano).

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Aplicabilidad de los protocolos de atención:

Los canales de comunicación a los cuales se les deben aplicar estos lineamientos son los siguientes:

Canal presencial: Atención personalizada, en la ventanilla única de correspondencia con entrega de documentos en físico y dependencias que atienden público.

Canal virtual: A través del chat institucional, correos electrónicos institucionales, redes sociales y formulario de PQRSD de la página web.

Canal telefónico: A través del *call center* institucional y las extensiones por dependencia.


Canal escrito: A través de la ventanilla única de correspondencia se recibe información por correo electrónico (denuncia.ciudadano@ins.gov.co, correspondencia@ins.gov.co y contactenos@ins.gov.co) y buzón de sugerencias.

4.2. Elementos comunes a todos los canales

4.2.1. Atributos de un buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano/cliente tiene en relación con el servicio que necesita.

- Respetuoso
- Amable
- Confiable
- Incluyente
- Empático
- Positivo
- Claro
- Oportuno
- Efectivo

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 4 de 29

Lenguaje claro

¿Que usar en lenguaje claro?

- Frases respetuosas
- Términos sencillos
- Ponerse en los zapatos del otro

¿Qué evitar en lenguaje claro?

- Términos técnicos
- Formalidad excesiva
- Lenguaje impositivo
- Expresiones innecesarias

4.2.2. **Actitud.**




La **actitud**, es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos y/o contratistas que atienden a los ciudadanos/clientes, una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata de pensar en el ciudadano/cliente sino como ciudadano/cliente, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público/contratista debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano/cliente.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Siempre ir un paso más allá de lo esperado en la atención.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 5 de 29

- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano/cliente una experiencia de buen servicio.
- Emplear siempre un lenguaje claro y sencillo en el momento de estar en contacto con el ciudadano/cliente.

El ciudadano/cliente se llevará una buena impresión si el servidor público y/o contratista:

- Entiende sus problemas
- Es respetuoso
- Lo orienta con claridad y precisión
- Lo atiende con calidez y agilidad

El ciudadano/cliente se llevará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Pautas de servicio para el ciudadano/cliente alterado:


Aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano/cliente es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano/cliente persiste en su actitud, el servidor público y/o contratista debe llamar al jefe inmediato, supervisor o al coordinador de la dependencia y cederle el manejo de la situación, por lo anterior se debe:

- Mantener una actitud amigable.
- Escuchar atentamente, sin interrumpirlo y generar espacios de diálogo.
- Usar lenguaje claro, con un tono moderado de voz.
- Conservar la calma.
- Dar alternativas de solución.

4.2.3. Las 5A del servicio incluyente

Hacia las Personas en Condición de Discapacidad - PCD

- **Tener un tono de voz agradable, acoger con los gestos sonrisa, mirada.**
- **Estar formado para informar y así brindar una atención con enfoque diferencial**
- **Preguntar, indagar si la persona requiere ayuda y en caso de ser así preguntar de qué manera le puedo ayudar como lo puedo hacer.**
- **Brindar los recursos tecnológicos y físicos necesarios para hacer el servicio lo más accesible e incluyente posible.**

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 6 de 29

4.2.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. El servidor público y/o contratista transmitirá la información al ciudadano/cliente, sobre los trámites y servicios de modo simple, transparente y eficaz.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos/clientes debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano/cliente 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/cliente al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano/cliente se recomienda encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre conocimiento, seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano/cliente podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Utilizar una redacción y ortografía adecuada, una comunicación con errores ortográficos afecta la imagen del Instituto.


Cuando la respuesta de la solicitud es negativa:

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

4.3. Atención de reclamos

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

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano/cliente.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano/cliente está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 7 de 29

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Protocolos de atención para los diferentes canales de comunicación.

5.1.1. Protocolo de atención presencial.

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción de ciudadanos/clientes, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Institución. El uso de este protocolo, lo deben tener en cuenta todos los servidores públicos y contratistas de la Institución que cumplen una función en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del ciudadano/cliente.

Recomendaciones

Presentación personal: la presentación influye en la percepción que tendrá el ciudadano/cliente respecto al servidor público y/o contratista y a la Institución. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Comportamiento: Consumir alimentos en el puesto de trabajo, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano/cliente; hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano/cliente, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal; es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz, refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y es necesario, modular la voz de acuerdo con las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.


La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano/cliente refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano/cliente; se recomienda mantener el escritorio limpio, ordenado y despejado de elementos o documentos innecesarios, dejando únicamente el material de apoyo necesario para la gestión. Es importante evitar llenar el puesto de trabajo de afiches, fotografías o imágenes que contaminen visualmente el área.

NOTA: Es importante familiarizarse con las instalaciones y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

5.1.2. Protocolo de atención para el servicio de seguridad y vigilancia.

- Saludar diciendo “Buenos días/tardes”, “Bienvenidos al Instituto Nacional de Salud”.
- Revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar al ciudadano/cliente de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Institución.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 8 de 29

- Orientar al ciudadano/cliente sobre la ubicación de la dependencia a la cual debe dirigirse o al Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia para brindar la información.

5.1.3. Protocolo de atención para la ventanilla única de correspondencia.

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

Recomendaciones

Acciones de anticipación:

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

En el contacto inicial se debe:

- Saludar: "Buenos días/tardes", ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano/cliente su nombre y usarlo al dirigirse a él, anteponiendo "Señor", "Señora".

Durante el desarrollo del servicio de *radicación de documentos*, se debe:


- Si el documento no es competencia de la Institución, informar de esta circunstancia al ciudadano/cliente. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre para verificar el contenido y sus anexos.
- Asignar el número de radicado; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida, los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Colocar el sticker correspondiente en un espacio en blanco del documento que ingresa, de acuerdo con la numeración del consecutivo, así como en la copia que retira el ciudadano/cliente.
- Registrar fecha y hora de recibido, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Colocar sello, firmar, escribir de manera clara el nombre y apellido de quien recibe y cerrar el sobre con la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano/cliente el trámite que se realizará al interior de la Institución.
- Si el requerimiento no es competencia de la Institución, trasladarlo a la entidad que corresponda, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano/cliente.

5.1.4. Protocolo de atención telefónica.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y/o contratista y el ciudadano/cliente a través de las redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las dependencias y al call center.

Recomendaciones

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono, utilizando un lenguaje adecuado.
- Mantener una postura relajada y natural.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 9 de 29

- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Disponer de un repositorio (preguntas frecuentes) actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la dependencia responsable y el contacto, en el caso de atender el call center.
- Disponer del directorio telefónico institucional actualizado.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Si no se cuenta con diadema, el auricular se debe sostener con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano/cliente.

5.1.5. Protocolo de atención telefónica en las dependencias

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Si es necesario transferir una llamada, tener ubicado a la mano el directorio telefónico institucional actualizado.

En el contacto inicial:

“Instituto Nacional de Salud, Buenos días (tardes) habla (nombre), ¿con quién tengo el gusto?, después se pregunta: Sr(a)... ¿En qué puede colaborar?”

Durante el desarrollo del servicio, debe:

- Asegurarse de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa.
- En caso de que sea necesario remitir la información a la dependencia que corresponda.

En la finalización del servicio, se debe:

- Verificar con el ciudadano/cliente si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda colaborar.
- Retroalimentar al ciudadano/cliente la actividad a realizar por la Institución, si queda alguna tarea pendiente.
 - Al finalizar se despide por su nombre deseándole un feliz día.
- Permitirle al ciudadano/cliente colgar primero.


5.1.6. Protocolo de atención para Call center.

Acciones de anticipación:

- Revisar que los elementos (computador, aplicación, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.

Durante el desarrollo del servicio se debe:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 10 de 29

- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano/cliente termine de hablar antes de responder siguiendo el protocolo establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano/cliente la gestión que se realizará durante el proceso.
- Si la solicitud es información que conoce el funcionario y/o contratista que atiende el call center, se indica al ciudadano/cliente concretamente lo que debe hacer.

Si debe poner la llamada en espera:

- De acuerdo con el tema, la llamada se transfiere a la dependencia que corresponda brindar la atención al ciudadano/cliente, indicando: “permítame un momento le trasfiero la llamada a la dependencia o área encargada”
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se está transfiriendo la llamada al servidor y/o contratista, grupo o dirección encargada para brindarle respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, dar la opción al ciudadano/cliente que se mantenga en la línea.
- Cuando el ciudadano/cliente haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo de regresar de nuevo para atender al ciudadano/cliente.
- En caso de identificar que la información que requiere el ciudadano/cliente, corresponde a programas específicos como: Sivigila, Piccap, RedDataINS, Programa Emisión Conceptos Toxicológicos y Plaguicidas y SIHEVI, se brindará información del correo electrónico institucional con el fin de facilitar la comunicación con dichos programas. (Esta alternativa surgió para facilitar la comunicación con los funcionarios y las dependencias debido a la Emergencia Sanitaria).

Si la solicitud del ciudadano/cliente no puede ser resuelta de forma inmediata:


Una vez se obtenga información del peticionario se debe crear en el aplicativo la PQRSD **E** y dar a conocer el número del radicado.

En la finalización del servicio se debe:

- Verificar con el ciudadano/cliente si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda colaborar.
- Retroalimentar al ciudadano/cliente la actividad a realizar por la Institución, si queda alguna tarea pendiente.
- Al finalizar se despide por su nombre deseándole un feliz día.
- Permitirle al ciudadano/cliente colgar primero.

En caso de que la comunicación sea con una persona en condición de discapacidad auditiva:

- **Identificar si la persona se comunica por medio del intérprete de lengua de señas colombiana evitando utilizar expresiones como “dígame, explíqueme” al intérprete, en la llamada siempre hacia la persona sorda.**

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 11 de 29

- **Aplicar el mismo protocolo que utilizarías en caso de estarse comunicando con un ciudadano en general el explicado anteriormente, escuche activamente sin interrupciones, hablando con claridad, usando un tono adecuado, sin hablar demasiado rápido ni muy lento, evitando jergas y tecnicismos.**
- **Asegúrese de que la información brindada haya sido clara y oportuna, con una actitud cordial y amable, recuerde que su tono de voz y actitud durante la llamada también serán transmitidas por medio del intérprete hacia la persona.**

5.1.7. Protocolo de atención virtual.

Este canal integra todos los canales de atención de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones como chat, correo electrónico, redes sociales y formulario de PQRSDE de la página web.

Recomendaciones


- El servidor público y/o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, es intransferible a terceros, razón por la cual no se debe permitir el acceso a otras personas.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Institución.
- Seguir el protocolo establecido por la Institución en relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Respecto al manejo de comunicaciones oficiales, se emite respuesta a la solicitud de acuerdo a la necesidad y gestión de los temas.

Acciones de anticipación:

- Responder únicamente los mensajes que llegan a contactenos@ins.gov.co y no a un correo personal de un servidor público y/o contratista.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Institución.
- Analizar si la solicitud es competencia de la Institución; de lo contrario, se traslada a la entidad que corresponda, en el menor tiempo posible, y se informa al ciudadano/cliente.

Durante el desarrollo del servicio se debe:

- En el campo “Asunto” Definir el tema del mensaje brevemente, en un lenguaje claro y preciso.
- En el espacio “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el espacio “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a varias personas con el fin de que tengan conocimiento de la respuesta.
- Empezar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha, relacionada con...”
- Escribir siempre de manera impersonal.
- Ser conciso.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 12 de 29

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Adjuntar los documentos al correo, en formato accesible a cualquier software.

En la finalización del servicio se debe:

- El servidor público y/o contratista debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan los datos obligatorios para que el ciudadano/cliente, en caso de ser necesario, lo identifique y pueda contactarse de acuerdo con la plantilla de la firma institucional.
- El servidor público y/o contratista debe revisar de manera completa el mensaje antes de enviar.

5.1.8. Protocolo de atención chat institucional

Acciones de anticipación:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador y acceso a internet)
- Tener a la mano el material institucional de apoyo como: respuestas tipo, repositorio, preguntas frecuentes y el directorio institucional actualizado.

En el contacto inicial se debe:


- Iniciar el servicio al ciudadano/cliente lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- “Buenos días/tardes gracias por comunicarse al canal virtual del Instituto Nacional de Salud, se pregunta ¿en qué puedo ayudarle?”
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes”.

Durante el desarrollo del servicio se debe:

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta se encuentra dentro los temas de respuestas tipo, repositorio o preguntas frecuentes. De ser así, informarlo al ciudadano/cliente: "Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio".
- Si la solicitud no es clara, se pregunta: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- En el caso que no sea posible brindar información o no contesten en la dependencia requerida, se indica que la información la pueden remitir por medio de contactenos@ins.gov.co
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano/cliente si es correcta esa solución.
- Si la comunicación se corta elaborar la respuesta de inmediato y enviarla a la dirección informada por el ciudadano/cliente.

En la finalización del servicio se debe:

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano/cliente para comprobar que entendió la respuesta.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 13 de 29

- Una vez se haya confirmado que el ciudadano/cliente está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano/cliente no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

5.1.9. Protocolo de atención en redes sociales.

El servicio al ciudadano/cliente en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no se maneja con la misma dinámica que una llamada o una atención presencial, para esto se sugiere:

- Monitorear frecuentemente las redes sociales para estar al tanto de los mensajes, solicitudes o comentarios recibidos.
- No seguir a los usuarios.
- No revelar información personal de un ciudadano/cliente en mensajes abiertos.
- Responder los mensajes de manera coherente con la solicitud.
- Sugerir al ciudadano/cliente que consulte con las entidades competentes, cuando la inquietud no corresponde a las funciones de la Institución.
- Cuando la inquietud no es competencia del proceso de comunicaciones, se redirecciona por contactenos@ins.gov.co a la dependencia del INS que corresponda.

5.1.10. Protocolo de atención canal escrito

Atención a través de ventanilla única de correspondencia en este caso el servidor público y/o contratista registrará las solicitudes realizadas por el ciudadano/cliente en el aplicativo de PQRSD **E** o correspondencia.

Recomendaciones

Acciones de anticipación:


- Verificar que el aplicativo de PQRSD **E** o correspondencia esté operando de forma adecuada. •
- Tener a la mano la información actualizada de repositorio y preguntas frecuentes.

Durante el desarrollo del servicio, se debe:

- Asignar e informar el número de radicado asignado por el aplicativo de PQRSD **E** o correspondencia al ciudadano/cliente; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida, los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Si el requerimiento no es competencia de la Institución, trasladarlo a la entidad que corresponda, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano/cliente.
- En el POE- A08.0000-002 GESTIÓN DE PQRSD **E** anexo 1 se encuentran las estructuras de respuesta.

5.2. Protocolos de atención con enfoque diferencial

Por preceptos emanados de la Constitución Política, al reconocimiento, prevención, protección y restablecimiento de los derechos inalienables, el Instituto velará por la garantía a la dignidad humana del ciudadano/cliente asegurando la igualdad de oportunidades y suprimiendo la discriminación en todas sus dimensiones.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 14 de 29

Por ello, se adoptan medidas para asegurar el acceso a la información y uso de los servicios que presta el Instituto a través de los canales de comunicación. Haciendo énfasis en emplear un servicio humanizado al momento de comunicarse con el ciudadano/cliente siendo íntegro y empático, ofreciendo un trato digno dispuesto a brindar respuesta frente a una necesidad de manera oportuna.


¿Qué es la atención preferencial?


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


El respeto por los ciudadanos/clientes implica el conocimiento general, por parte de los servidores públicos, contratistas, del personal de seguridad, del personal de servicios generales de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.


Es importante tener en cuenta que las personas en condición de discapacidad, como cualquier otra persona, necesitan ser reconocidas y respetadas. Por tanto, se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos, sin importar su condición, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.


5.2.1. Protocolos de atención por condición de atención preferencial



Canal	Descripción
<p>➤ Protocolo de atención de la persona mayor.</p> 	<p>Teniendo en cuenta la Ley 1251 de 2008 el instituto promoverá el acceso efectivo a los canales de atención, garantizando un trato justo, igualdad de oportunidades, solidaridad y dignidad entre otros. Teniendo en cuenta este tipo de población, se emplean las siguientes pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar su atención. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro, sencillo y respetuoso llamándolo por su nombre. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.


 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 15 de 29



<p>➤ Protocolo de atención a niños y adolescentes.</p> 	<p>Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. A continuación, se presentan las siguientes indicaciones.</p> <p>Pautas de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar su atención. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Tramitar de manera reservada la solicitud. • Usar lenguaje claro, sencillo y respetuoso llamándolo por su nombre. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.
--	---


<p>➤ Protocolo de atención de mujer gestante.</p> 	<p>Debido a sus condiciones especiales gozan estas personas de protección constitucional, se emplearán las siguientes pautas para su atención y poder proteger sus derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar su atención. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro, sencillo y respetuoso llamándolo por su nombre. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.
---	---

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 16 de 29

<p>➤ Protocolo de atención de habitantes de calle.</p> 	<p>De conformidad con la Ley 1641 de 2013, el Instituto garantizará la atención integral a través de los servicios que brinda y la inclusión social del ciudadano/cliente, para garantizar sus derechos, teniendo en cuenta los principios de Dignidad humana y autonomía personal entre otros. De este modo se emplean las siguientes pautas para su atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar trato con dignidad y respeto. • En caso de no portar su documento de identidad, indicarle realizar el trámite de solicitud ante la Registraduría Nacional del Estado Civil. De acuerdo con lo anterior, es importante tener presente que no es impedimento para prestar el servicio. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro, sencillo y respetuoso llamándolo por su nombre. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.
<p>➤ Protocolo de atención de grupos étnicos.</p> 	<p>Considerando que el ciudadano/cliente perteneciente a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos, de conformidad con la Ley 1381 de 2010, tiene derecho a emplear su propia lengua en el momento de realizar sus actuaciones, el Instituto adopta medidas para asegurar un servicio efectivo y poder satisfacer sus derechos. Teniendo en cuenta este tipo de población, se emplean las siguientes pautas para su atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de proceder con la solicitud, se pedirá permiso al ciudadano/cliente para grabar la conversación. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro y respetuoso y llamarlos por su nombre. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 17 de 29


<p>➤ Protocolo de atención de personas en situación de vulnerabilidad.</p> 	<p>Se consideran personas en situación de vulnerabilidad, aquellas que han sufrido como consecuencia de las infracciones a los Derechos Humanos violencia, desplazamientos y pobreza extrema. Teniendo en cuenta este tipo de población, se emplean las siguientes pautas para su atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar la atención. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Evitar hacer preguntas adicionales sobre el hecho victimizante • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro, sencillo y respetuoso. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.
<p>➤ Protocolo de atención a personas en el marco de la orientación sexual y la identidad de género.</p> 	<p>El Instituto garantiza el goce efectivo de los Derechos, brindando un trato igualitario y equitativo a través de los diferentes canales de atención al ciudadano/cliente, sin importar su orientación sexual o identidad de género. A continuación, se mencionan las pautas para su atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar trato digno con calidad y neutralidad. • No hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar. • Llamar a la persona con el nombre con el cual se identifique o presente. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de dialogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro, sencillo y respetuoso. • Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.


 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 18 de 29

Protocolos de atención por tipo de discapacidad



Entre las personas en condición de discapacidad se incluyen:


“Aquellas que tienen 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”.



<p>➤ Protocolo de atención en personas en condición de discapacidad.</p> 	<p>De conformidad con la Ley 1145 de 2007, está dirigido al ciudadano/cliente con cualquier tipo de discapacidad, el Instituto garantiza la protección de sus derechos, estableciendo una atención incluyente, solidaria y equitativa. Para ello se emplean las siguientes pautas destinadas a fortalecer la interlocución y el acceso a los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con señalización apropiada para todo tipo de discapacidad. • Priorizar la atención. • Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante. • Ubicarse a la altura del ciudadano/cliente para facilitar la comunicación. • Escuchar atentamente. • Generar espacios de diálogo y confianza. • Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible. • Usar lenguaje claro, sencillo, respetuoso y un tono de voz adecuado, articulando las palabras (sin exagerar) en forma pausada. • Mantener informado al ciudadano/cliente sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud. • Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. • Si emplea la escritura como medio de comunicación, debe ser breve y claro. • Indicar en donde firmar, puede tomar al ciudadano/cliente de la mano para llevarla hasta el documento. • Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. • Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
--	---


 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 19 de 29

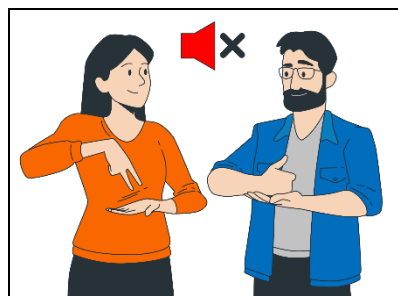
	<ul style="list-style-type: none"> En caso de emergencia, los espacios deben estar habilitados para la evacuación de las personas con cualquier tipo de discapacidad. Al finalizar, asegurarse de haber resuelto la solicitud de manera adecuada.
--	---

	<p>Personas de talla baja</p> <p>La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad</p> <p>Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
	<p>Discapacidad cognitiva</p> <p>La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.</p> <p>Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, suministrar la información requerida.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 20 de 29

	<p>Discapacidad mental</p> <p>Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ignorar comportamientos que le parezcan diferentes y evitar mirar con extrañeza. ● Hablar con oraciones cortas, en lenguaje claro, sencillo y conciso. ● Si la persona no comprendió el mensaje tener paciencia y repetirlo las veces que sea necesario. ● Ser paciente tanto al hablar como al escuchar. ● Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar. ● Tratar a la persona de acuerdo con su edad y evitar minimizar no tratarlo como niño. ● Manejar el ritmo de la conversación para evitar presionar y acelerar la misma.
	<p>Discapacidad múltiple</p> <p>Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evitar tratarle de una manera infantil. ● Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Disfrutar de la compañía de las personas en condición de discapacidad. ● Actuar con naturalidad. ● Enfocarse en la persona y no en la discapacidad. ● Usar su nombre para llamarlo. ● Tratarlo según su edad.
	<p>Discapacidad auditiva</p> <p>El servidor público debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El ciudadano sordo será atendido en el punto de información del Grupo de Atención al Ciudadano y correspondencia por un intérprete de señas, quien brindará la información inicial, registrará y responderá el requerimiento o lo redireccionará a otro funcionario si así se requiere. <p>Si se redirecciona a otro funcionario es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ubicarse de manera que su cara esté iluminada. ● Saludar con lengua de señas independientemente de que la persona tenga audífono, se comunique de forma verbal o escrita o en lengua de señas, esto le hará sentirse que es bienvenido e incluido en la entidad. ● Determine la forma en la que se comunica la persona sorda. ● Si es de forma escrita, verbal o en lengua de señas.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 21 de 29






- En caso de ser de forma escrita hay personas sordas bilingües que tienen buen dominio del español y prefieren comunicarse de esta manera, por ello, trate de:
 - Usar un lenguaje claro y corto sin utilizar tecnicismos
 - En lo posible, utilice ayudas visuales pues de esta manera recibe mejor la información.
- En caso de ser verbal hay personas sordas que leen los labios para ello es importante:
 - Manejar la gesticulación
 - Hablar pausadamente
 - No dar la espalda
 - Manejar la gesticulación
 - Hablar pausadamente
 - No dar la espalda
 - No alzar la voz ni gritar, modular con naturalidad.
- En caso de ser de forma escrita hay personas sordas bilingües que tienen buen dominio del español y prefieren comunicarse de esta manera, por ello, trate de:
 - Usar un lenguaje claro y corto sin utilizar tecnicismos
 - En lo posible, utilice ayudas visuales pues de esta manera esta población recibe mejor la información.
- En caso **de ser** con **lengua** de señas:

Apóyese con el intérprete de lenguaje de señas para que pueda facilitar la traducción.
- En caso de no contar con este profesional:

Opte por utilizar los servicios del centro de relevo que ofrece el Mintic, en el cual la persona podrá ingresar de forma gratuita a los servicios de interpretación con su usuario y clave y podrá comunicarse sin ninguna dificultad.
- En caso de que la persona sorda esté acompañada por un intérprete de lenguaje de señas:

Diríjase siempre hacia la persona sorda y corrobore por medio del intérprete si la información brindada fue clara.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 22 de 29

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando una persona se comunica a través de un intérprete por teléfono no cuelgue, espere que el intérprete se identifique y explique con quien desea comunicarse. • Hable con naturalidad evitando decir expresiones como: dígame, comuníqueme, exprese como si estuviera hablando con la persona directamente. • No hable tan rápido, utilice una comunicación fluida y pausada Recuerde que el intérprete debe hacer la traducción de forma simultánea, esto conlleva que tome más tiempo pasar la información para que esta sea clara. • Tenga paciencia, pues en ocasiones se debe repetir la información debido a fallas en la señal del video de la persona sorda. • Recuerde en lo posible repetir la indicación para que la información sea clara y concisa. • En caso de que se tenga un chat virtual donde se cuenta con un intérprete de lengua de señas: • Redirija a la persona sorda para mayor comprensión. • Repita las indicaciones o la información si es necesario.
	<p>Discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrezcale el brazo. • El guía debe caminar un paso adelante. • Ubicar una silla, indicando donde está el respaldo guiando su mano hasta el respaldo o la superficie. • Pasar por un lugar con espacio. • Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. • Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación. • Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.



Discapacidad sordoceguera

Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente, o atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Informar de su presencia tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Tratar de ponerse en su campo de visión dado que no es seguro si la persona conserva capacidad visual.

Intentar apoyarse en las ayudas comunicativas como son:


- guía-intérprete, regletas de alto relieve o escritura con la palma de la mano. Debe comunicarse con el acompañante para definir las indicaciones y preferencias de comunicación con el ciudadano/cliente.
- Si la persona se encuentra concentrada en la realización de otra tarea debe esperar para iniciar el proceso del servicio.



Si el ciudadano no está acompañado de un guía se le debe:


- Informar que lo acompañará en el trayecto.

Si el ciudadano posee resto auditivo se debe:

- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 24 de 29

	<p>Discapacidad física y motora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la ruta adecuada para la movilización. • No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón. <p>Al atender a una persona en silla de ruedas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situar a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas. • Antes de empujar la silla, preguntar a la persona por el manejo de esta. • Conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. • No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal. • Ubicar la silla de ruedas frente a los interlocutores.
	<p>Tips útiles para las discapacidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y empoderamiento de colaboradores y prestadores de servicios para la asistencia y acompañamiento integral. • Disponer y usar herramientas tecnológicas para el acceso a los servicios, beneficios, actividades y eventos que además favorezcan la inclusión cuando las condiciones físicas tengan barreras para el libre desplazamiento o participación de las personas con diversidad funcional. • Recuerde que así la persona utilice ayudas técnicas como audífonos no garantiza que escuche claramente ni comprenda toda la comunicación que de forma verbal se le está brindando por ello si se puede apoyar con un intérprete de lenguaje de señas será mucho mejor la comprensión del mensaje o suministre la información de forma clara y modular pausadamente utilizando la gesticulación para mayor entendimiento. • Actúe con naturalidad y evite el paternalismo. • Hable claro y use un lenguaje inclusivo. • Infórmese sobre sus derechos y necesidades. • Señalización de la atención preferencial, mediante señalética que contenga lengua de señas y braille.


 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 25 de 29

5.2.2 Terminología incluyente personas en condición de discapacidad

Para brindar un protocolo de atención preferencial accesible e incluyente es importante tener en cuenta la terminología incluyente que dignifica los derechos de las personas en condición de discapacidad para que todos puedan ser tratados respetuosamente sin importar la condición que presenten.


A continuación, se presenta la terminología correcta e incorrecta para referirse a las personas en condición de discapacidad.

EXPRESIÓN CORRECTA	EXPRESIÓN INCORRECTA
Persona en condición de discapacidad	Discapacitado/a
Persona con discapacidad visual, persona invidente	El ciego(a), Ciegoito(a)
Persona con baja visión	Semividente
Persona con discapacidad auditiva persona sorda	El sordo (a) El mudo-mudito(a) Sordito(a) Sordomudo(a)
Persona con discapacidad congénita	Defecto de nacimiento Deforme
Persona de talla baja Persona con Acondroplasia	Enano(a)
Persona con discapacidad intelectual	Bobo, retrasado, tonto, mongólico, enfermo mental y/o retardado mental.
Persona con neurosis	El neurótico
Persona con esquizofrenia	Esquizofrénico(a)
Persona con epilepsia	Epiléptico
Persona en situación de ... Persona que experimento...	Víctima de
Persona que tiene...	Aquejado por... Sufre de... Padece de...

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 26 de 29


6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”.
- NTC-ISO 9000 “Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario”.
- Ley 1145 de 2007 “Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1251 de 2008 “Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores”.
- Ley 1381 de 2010 “Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes”.
- Ley 1641 de 2013 “Por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle y se dictan otras disposiciones”.
- Protocolos de servicio al ciudadano, Departamento Nacional de Planeación DNP - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, 2013.
- Protocolo de atención al ciudadano sector salud, 2016.
- Glosario de términos sobre discapacidad “Oficina de promoción social Grupo Gestión en Discapacidad, Ministerio de Salud, 2020”.
- Modelo integral de servicio al ciudadano y otros grupos de valor del sector administrativo de salud y protección social, 2020.
- Protocolo Servicio al Ciudadano con Enfoque Diferencial Sector Administrativo de Salud y Protección Social, 2021.

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 27 de 29

7. CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN
	AAAA	MM	DD	
00	2014	07	31	Creación de nuevo documento, por lineamiento dado del DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
01	2015	09	18	Inclusión de nuevos términos en definiciones y abreviaturas.
02	2022	04	29	<p>Cambios generales del documento: Se modifica Servidor Público, por: Servidor público y/o contratista.</p> <p>Numeral 1. Objetivo se añade canal de atención escrito.</p> <p>Numeral 2. Alcance se eliminó: “el ciudadano/cliente y hacen parte del Sistema integrado de Gestión del INS”, y en su lugar quedó: “las partes interesadas desde el inicio de la atención hasta la finalización de la interacción”.</p> <p>Numeral 3. Responsabilidad se eliminó y cambia la enumeración, quedando en su lugar:</p> <p>Numeral 3.1 Definiciones y abreviaturas se agregaron los términos: atributos del servicio, calidad, discapacidad, discapacidad cognitiva, discapacidad física o motora, discapacidad mental, discapacidad múltiple, discapacidad sensorial, enfoque diferencial, grupos étnicos, habitante de calle, identidad de género, lengua de señas, MISC, mujer embarazada, orientación sexual, personas de talla baja, persona mayor.</p> <p>Se modificaron: en canales de atención, canal escrito, canal presencial, canal telefónico, canal virtual, comunicación corporal, protocolo de atención se unificó ciudadano/cliente, momento de verdad, se eliminó servicio/producto por: servicio y se eliminó SIG: Sistema integrado de Gestión del INS.</p> <p>Numeral 4. Condiciones Generales se modificaron los canales presencial y virtual y se añadió canal escrito., se añadió numeral 4.2. Elementos comunes a todos los canales, se modificó</p> <p>Numeral 4.2.1. Atributos del buen servicio, se añadió Coherente, Accesible y Humanizado, se suprimieron los párrafos que explicaba el buen servicio. En el numeral 4.2.3. Actitud, se añadió “emplear siempre un lenguaje claro y sencillo en el momento de estar en contacto con el ciudadano/cliente”. Se añade título “pautas de servicio para el ciudadano/cliente alterado”.</p> <p>Numeral 4.2.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal) se modifica la descripción y en las recomendaciones se añade “comunicación verbal” correspondiente al punto 8.2. De atención telefónica. Se agrega “cuando la respuesta de la solicitud es negativa”. Se añade numeral 4.3. Atención de reclamos.</p> <p>Numeral 5. Se añade numeral 5.1. Protocolos de atención para los diferentes canales de comunicación, se eliminó “protocolo de atención para el recepcionista” y “protocolo de atención de las áreas de atención al público” añadiendo “protocolo de atención para el servicio de la seguridad y vigilancia”. Se modificó “protocolo de atención para ventanilla única de correspondencia”. Se cambia orden de “protocolo de atención telefónica en las dependencias con protocolo de atención para <i>call center</i>” y en ellos se hacen modificaciones. De igual forma se hacen modificaciones en “protocolo de atención virtual, de chat institucional y en redes sociales”.</p> <p>Se añade numeral 5.1.4. Protocolo de atención canal escrito.</p> <p>Se añade numeral 5.2. Protocolos de atención con enfoque diferencial.</p> <p>Se eliminaron anexos guión atención <i>call center</i> y guión atención Chat Institucional.</p>


 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 28 de 29

03	2024	02	02	<p>Ítem 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS: se incluye nueva definición “<i>Protocolo de servicio al ciudadano/cliente</i>”</p> <p>Ítem 4.2.1. Se incluye nuevos atributos de buen servicio y lenguaje claro.</p> <p>Luego del numeral 4.2.2 en el primer párrafo de la página 5 se sustituye palabra condescendiente de la versión 2 por el término desinteresada.</p> <p>Ítem 5.1.1. Se modifica redacción de la primera acción de anticipación.</p> <p>Ítem 5.1.2. Se modifica acción a desarrollar para la gestión de servicio al ciudadano/cliente.</p> <p>Ítem 5.2. Se profundiza en el protocolo de atención con enfoque preferencial implementando recomendaciones de atención a personas en condición de discapacidad de acuerdo con las diferentes discapacidades (Tipos de discapacidad, terminología incluyente, personas en condición de discapacidad).</p> <p>Se realizó ajuste de gramática en todo el documento.</p>
04	2025	02	21	<p>Se incluye el punto 4.2.3. Las 5A del servicio incluyente</p> <p>Se modifica el numeral 4.2.4., 5.1.2., 5.1.3., 5.1.4., 5.1.5. 5.1.6. 5.1.7., 5.1.8., 5.1.9., 5.1.10. En el punto 5.1.6., se incluye:</p> <p>En caso de que la comunicación sea con una persona en condición de discapacidad auditiva: Identificar si la persona se comunica por medio del intérprete de lengua de señas colombiana evitando utilizar expresiones como “dígame, explíquele” al intérprete, en la llamada siempre hacia la persona sorda. Aplicar el mismo protocolo que utilizarías en caso de estarse comunicando con un ciudadano en general el explicado anteriormente, escuche activamente sin interrupciones, hablando con claridad, usando un tono adecuado, sin hablar demasiado rápido ni muy lento, evitando jergas y tecnicismos. Asegúrese de que la información brindada haya sido clara y oportuna, con una actitud cordial y amable, recuerde que su tono de voz y actitud durante la llamada también serán transmitidas por medio del intérprete hacia la persona.</p> <p>Se modifican las estructuras de las tablas y la posición de las imágenes.</p> <p>En Protocolos de atención por tipo de discapacidad > discapacidad auditiva, se cambia re direcciona por redirecciona, lenguaje por lengua, en caso que sea por en caso de ser y lenguaje por lengua.</p> <p>Se adiciona la F en la sigla PQRSDF en cada uno de los espacios que aparece en todo el documento.</p>

8. ANEXOS

No aplica

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE	Versión: 04
			2025-02-21
		INT-A08.0000-002	Página 29 de 29

 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Jorge Augusto Giraldo Téllez	Ana Silvia Ramos Estupiñán	Deysi Ángela Acero Ortiz
	Técnico – Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia	Secretario Ejecutivo – Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.	Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.