

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. ABREVIATURAS
4. MARCO NORMATIVO
5. LINEAMIENTOS GENERALES
 5. 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO
 5. 2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS COLABORADORES INM
 5. 3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN
 5. 4. ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO
6. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO
 6. 1. DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO
 6. 1. 1. CANALES
 6. 1. 2. PROTOCOLOS DE SERVICIO POR CANAL
 6. 1. 2. 1. CANAL PRESENCIAL
 6. 1. 2. 2. CANAL TELEFÓNICO
 6. 1. 2. 3. CANAL VIRTUAL
 6. 1. 3. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL
 6. 1. 3. 1. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OBJETIVO

Ratificar el Servicio al Ciudadano por medio de la atención en el INM, como elemento diferenciador, brindando calidad en el servicio, consolidando la imagen institucional y una cultura de servicio amable, oportuno y efectivo.

2. ALCANCE

El presente protocolo establece los parámetros, mediante los cuales se pretende lograr la atención, en forma unificada en cualquier punto de contacto (incluye a todos los colaboradores del INM) a cada uno de los ciudadanos con quien interactúa, y a la vez dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el E-04-D-001 Documento Modelo de Servicio al Ciudadano.

3. ABREVIATURAS

INM: Instituto Nacional de Metrología

SSM: Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano.

4. MARCO NORMATIVO

Ver: "Matriz de Requisitos Legales".

5. LINEAMIENTOS GENERALES

Para el INM, es de vital importancia garantizar canales adecuados, que permitan de manera bidireccional el servicio al ciudadano; por esta razón se presentan los siguientes lineamientos direccionados a todos los ciudadanos y demás grupos de valor:

- Toda determinación orientada para el servicio al ciudadano estará enmarcada dentro de la ley, la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, el código de Integridad y unida a los objetivos misionales del INM.

De la misma forma depende del E-03-M-001 Manual de Comunicaciones, que regula las comunicaciones tanto internas como externas del Instituto.

- El INM, buscando la satisfacción del ciudadano, así como su adecuada atención, definirá diferentes canales de servicio usando los medios tecnológicos más adecuados, teniendo en cuenta un trato equitativo, respetuoso y la no discriminación. Para dar cumplimiento a esta política, de ser necesario, se aplicarán los respectivos estudios y adecuaciones.

- Hacer que el ciudadano se sienta importante para el INM entendiendo sus necesidades e intereses.

- Suministrar siempre un trato amable, cortés y cordial al ciudadano independientemente del canal por el que se comunique, aplicando el protocolo respectivo contenido en el presente documento.

- Escuchar con atención las necesidades que manifieste el ciudadano.

- Tratar de dar solución a los requerimientos del ciudadano siempre en el primer contacto. En caso de no ser posible se informarán los pasos a seguir y los tiempos en que serán cumplidos, evitando así que se creen falsas expectativas.

- Ofrecer siempre un servicio estándar al ciudadano en cualquier punto de contacto, usando el respectivo protocolo de Servicio contenido en el presente documento.

- Dar un servicio preferencial a personas con protección constitucional especial, como: discapacitados, embarazadas, entre otros.

5. 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Definir y difundir los servicios al ciudadano de la entidad, e implementar y optimizar:

- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

- Procedimientos de atención de PQRSD de acuerdo con la normatividad.

- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible del punto de atención información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.

- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

- Horarios y puntos de atención.

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

- Tener en el INM un Defensor del Ciudadano, el cual está debidamente designado mediante acto administrativo.

5. 2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS COLABORADORES INM

Para lograr afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano se debe realizar un trabajo en equipo el cual está liderado por la Dirección General, La Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano, los Subdirectores de Metrología Física y Química y el área de Talento Humano. Mediante este direccionamiento se logra que todos los colaboradores demuestren una mejor cultura hacia el Servicio al Ciudadano, para esto es necesario:

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

- Generar incentivos a colaboradores de las áreas de Servicio al Ciudadano.
- Desarrollar una medición de la satisfacción del cliente.

5.3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Buscando un real fortalecimiento de los canales, se hace necesario:

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar este protocolo de Servicio al ciudadano.
- De ser necesario, implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

5.4. ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Los atributos del buen servicio que se enuncian a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano.

- CONFIABLE: que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.
- AMABLE: que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas del INM a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación.
- DIGNO: que el Servicio al ciudadano sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano con expectativa de alcanzar un empleo público
- EFECTIVO: que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- OPORTUNO: que el Servicio al ciudadano se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- INFORMATIVO: el Servicio al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
- ACTUAL: el Servicio al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.
- ACTITUD: se espera de los colaboradores que atienden a los ciudadanos tengan 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 tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.
- ADAPTABLE: el Servicio al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éste se sienta cómodamente atendido.
- SOLIDARIO: el ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El colaborador del INM deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- RESPONSABLE: el colaborador del INM debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por el Instituto Nacional de Metrología en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que INM conserve la credibilidad de la ciudadanía.

6. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dando cumplimiento especial a los artículos 2, 123 y 270 de la Constitución Política de Colombia, y todas aquellas normas encaminadas a la participación y servicio al ciudadano, el INM adopta el siguiente Protocolo de Servicio al Ciudadano comprometiéndose a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin discriminación, presentando diligencia y garantizando el Servicio al Ciudadano por los siguientes canales: Canal presencial, Correo directo (físico), Telefónico, Virtual.

El INM incentiva el cumplimiento de derechos y deberes en la atención a los ciudadanos, los cuales se encuentran establecidos en el E-04-D-002 Declaración de trato digno y derechos del ciudadano.

6. 1. DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

6. 1. 1. CANALES

En este numeral encontraremos la descripción de los canales por medio de los cuales se atenderá a los ciudadanos en el INM, con su respectivo protocolo:

a) Canal presencial: atiende al ciudadano en la sede del Instituto Avenida carrera 50 No. 26 55 interior 2, CAN Bogotá D.C., o en los lugares donde llegare a hacer presencia en cumplimiento de sus objetivos misionales (ferias al ciudadano, calibración en sitio, asistencia técnica, etc.). En el caso de la atención presencial en la sede del INM, se dará atención en la ventanilla de recepción y recepción de correspondencia, en horario continuo de lunes a viernes de 8:00h A 17:00h.

b) Correo directo (físico): este debe ser recibido en la ventanilla de recepción de correspondencia, en horario continuo de lunes a viernes de 8:00h A 17:00h.

c) Canal Telefónico, llamada local: llamando al conmutador No. (57) 601- 2542222 en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00h a 17:00h. Igualmente en la línea directa de Servicio al Ciudadano (57) 601- 2542236. Si la llamada es nacional, comunicándose con la línea nacional 018000112542 en el horario de lunes a viernes de 8:00h a 17:00h.

d) Canal Virtual: mediante la página <https://inm.gov.co/web/>. En este canal, se debe contar con permanente actualización relacionada con los planes, programas y proyectos del INM. Igualmente mediante e-mail: contacto@inm.gov.co, manejado en cualquier horario. Para la atención de denuncias, se cuenta con el correo denunciasinm@inm.gov.co. Igualmente, en las redes sociales Twitter: @inmcolombia, y Facebook: INM de Colombia, atendidos en cualquier horario y la atención en línea (chat) en nuestro horario martes de 9:00h a 11:00h y jueves de 14:00h a 16:00h. De igual forma, el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios del INM a través del botón de Transparencia y acceso a la información pública, donde está publicada la información sobre los trámites y servicios de la entidad y los enlaces con las páginas de gobierno.

e) Buzón de Sugerencias:

- Revisar a diario la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Extraer de manera diaria los formatos diligenciados y registrarlos en el sistema.
- Distribuir por medio de las herramientas informáticas destinadas para tal fin, a las distintas dependencias.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.
- Lo anterior se debe hacer respetando los procedimientos establecidos para tal fin dentro de INM.

6. 1. 2. PROTOCOLOS DE SERVICIO POR CANAL

6. 1. 2. 1. CANAL PRESENCIAL

Como normas generales, cuando un ciudadano llegue por los canales presenciales, se debe:

- Saludar al ciudadano de manera amable, hágalo con una sonrisa, teniendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir. Identifíquese y diga su nombre y apellido. Ejemplo: "Buenos días, buenas tardes" Bienvenido al INM, mi nombre es _____.

- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada. Utilizar términos de respeto como Señor, Señora.

- Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento ¿En qué le podemos servir?

Escucharle, tener calidez y respeto por el ciudadano.

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

- Identificar la solicitud del ciudadano. Asegurarse que entiende la necesidad del ciudadano, usando con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

- Si se requiere, consulte con un funcionario de la dependencia competente en el Instituto.

No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

- Resolver el requerimiento de competencia del Instituto

Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.

- Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos.

- Direccional el requerimiento de competencia de otra Entidad

Si el requerimiento es de competencia de otra entidad, dirija correctamente a la entidad competente al ciudadano e infórmele al ciudadano la dirección y número de teléfono, persona de contacto y la página Web.

- Asegúrese que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. En caso de insistencia del ciudadano, proceder a radicar la petición según el procedimiento E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.

- Finalizar la atención y despedida.

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

- Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".

Si hubo alguna dificultad para responder, informe a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Despedir al ciudadano siempre con una sonrisa, y la frase " Muchas gracias por su visita que tenga buen día y/o tarde".

Recomendaciones de presentación personal

La presentación personal de funcionarios y colaboradores debe ser pulcra y acorde con las actividades que realiza, el público que atiende y acatando las recomendaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo. El uso y porte del carné institucional es obligatorio.

6. 1. 2. 2. CANAL TELEFÓNICO

Tenga presente que cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar a la persona que llama, preferiblemente contestar antes del tercer timbre.

Saludar

- Saludo al ciudadano, identifique el área/dependencia y diga su nombre y apellido". Ejemplo: "Buenos días, buenas tardes". Nombre de la dependencia, mi nombre es _____. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada.

- Utilizar términos de respeto como Señor, Señora.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; recordar que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Hablar con un tono de voz moderado y de forma clara, vocalizando, que le pueda entender el ciudadano; recuerde que los tonos de voz a través de la línea telefónica, proyectan la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento ¿En qué le podemos servir?
- Escucharle, con interés, dejarlo hablar, no interrumpirle.
- Es necesario hablarle con nitidez, con una buena dicción y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta, pero recuerde que el canal telefónico no es para mantener largas conversaciones.
- Identificar la solicitud del ciudadano.
- Asegurarse que entiende la necesidad del ciudadano, usando frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.
- Si se requiere, consulte con un funcionario de la dependencia competente en el Instituto.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.

Si requiere poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedir el número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata; explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Resolver el requerimiento de competencia del Instituto

- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde la información que requiera de forma clara y precisa y evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos.
- Si el requerimiento no puede ser resuelto y es de competencia de otra dependencia del Instituto, comuníquese y ponga en conocimiento del servidor público que debe atender telefónicamente la consulta, el asunto y el nombre del ciudadano para que dé solución a la petición.

- Remita al ciudadano y asegúrese de que el direccionamiento telefónico es el correcto a la dependencia, indicándole el número de la extensión a donde dirige la consulta y el nombre del servidor público que lo atenderá.

Direccionar el requerimiento de competencia de otra Entidad.

Si el requerimiento es de competencia de otra entidad, dirija correctamente a la entidad competente al ciudadano e infórmele al ciudadano la dirección y número de teléfono, persona de contacto (si se conoce) y la página Web.

Asegúrese que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. En caso de insistencia del ciudadano, proceder a radicar la petición según el procedimiento E-04-P-001 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

• Finalizar la atención y despedida

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Despedirse del ciudadano y preguntarle ¿le puedo colaborar o servir en algo más?

- Muchas gracias por su comunicación con el INM, tenga buen día, buena tarde.

6. 1. 2. 3. CANAL VIRTUAL

Protocolo de conectividad:

El INM cuenta en su página web con un chat de atención, el cual presta servicios en el horario martes de 9:00h a 11:00h y jueves de 14:00h a 16:00h. Al hacer clic en el ícono del chat, se despliega este horario de atención. Una vez accede al chat, es atendido por el agente de servicio. Si la solicitud se realiza fuera del horario allí establecido, el ciudadano puede registrar su inquietud, la cual será radicada y atendida con los parámetros de un derecho de petición.

A continuación se dan a conocer lineamientos para brindar una adecuada atención por el chat:

1. Saludar

- Saludo al ciudadano: Bienvenido al Instituto Nacional de Metrología, ¿en qué le puedo servir?

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

- No se debe escribir en letra mayúscula ni en color rojo toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.

- Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

2. Identificar la solicitud

- Tenga en cuenta que se debe dar respuesta acorde a la solicitud del ciudadano, de forma amable y respetuosa.

- No tutear, así el ciudadano lo haya hecho en esos términos. Elimine frases de confianza inapropiada.

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y ofrezca completa y exclusiva atención durante el tiempo de la respuesta. De acuerdo con su petición, le informamos que su solicitud...

- Si es competencia del Instituto, asegurarse que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.

- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde la información que requiera de forma clara y precisa.

- Evite utilizar términos muy técnicos, el uso de mayúscula dentro del cuerpo o contenido de la respuesta, resaltar y/o subrayar palabras o párrafos, utilizar diferentes tamaños de letra.

- Si el requerimiento no puede ser resuelto, o es de competencia de otra dependencia del Instituto, traslade la solicitud por su correo electrónico institucional al correo contacto@inm.gov.co, copiando al peticionario sobre la remisión, con el fin de ser radicado en el Sistema de Información BPMetro.

- Asegúrese que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. Se debe retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, indíquele si queda alguna tarea pendiente.

3. Finalización de la atención y despedida

-Agradezca la comunicación con el Instituto: Cordialmente, Nombre y cargo del colaborador del INM.

-Manejar el tipo de letra estándar y la imagen corporativa de la Entidad.

6. 1. 3. ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

La atención prioritaria o preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, víctimas de violencia, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, al igual que personas que presenten pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica, la deficiencia supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional.

A continuación se describen los Protocolos básicos de atención aplicables:

- **Adultos mayores:** es el grupo de personas caracterizadas por una edad superior a los 60 años.
 - No asumir que el adulto mayor conoce, domina o recuerda las políticas u otros protocolos de servicio.
 - Hablarles con moderación.
 - Asegurarse que han comprendido; puede que a la persona mayor le cueste trabajo comprender algún mensaje escrito o hablado, debido a la disminución en la audición, la visión o del nivel de asimilación.
 - Ofrecer la posibilidad de ocupar asiento mientras espera (aplica para atención presencial).

- **Mujeres embarazadas:**
 - Observar el estado anatómico que evidencia su embarazo. En caso de no ser visible, asumir como cierta la información de la dama.
 - En caso de requerir algún tipo de ayuda, procurar la manera de brindársela.
 - Aplicar las pautas generales pertinentes.
 - Ofrecer la posibilidad de ocupar asiento mientras espera (aplica para atención presencial).

- **Atención a niños, niñas y adolescentes:**
 - Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
 - Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
 - Debe llamárselos por su nombre.
 - Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **Personas en situación de vulnerabilidad o protección constitucional:**

Es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al colaborador del INM:

 - Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

- **Grupos étnicos minoritarios:** a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El colaborador del INM tendrá que:

- Identificar si la persona puede comunicarse en castellano, 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 castellano.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle 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.

6. 1. 3. 1. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Cuando la persona en condición de discapacidad lleve un acompañante, ésta misma debe indicar si realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Aunque el INM está en capacidad de atender población con diferentes tipos de discapacidad, a continuación se detallan lineamientos para atención de los casos habituales que se pueden presentar en la entidad:

• **Personas en condición de discapacidad Visual:**

- Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección. El lenguaje claro al comunicarse es muy importante.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se lo pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Evitar la utilización de palabras indeterminadas como: eso, aquello, ahí, etc. ya que suelen ir acompañadas con gestos.
- Para indicarle a una persona con discapacidad visual a donde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde debe firmar. Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio y caminar un poco delante. No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Advertir de los posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- Mantener informado al ciudadano sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud, ser precisos y específicos en el mensaje.
- Permitir el ingreso de sus perros guía, no los separe ni consienta el perro.
- Hable y preste atención a la persona a pesar de que no pueda verle, si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.

• **Personas en condición de discapacidad auditiva:**

- Hábleles con claridad y sin tener objetos en la boca que dificulte la vocalización y emisión de la voz.
- Cuando se mantenga una conversación no girar el cuerpo ni cambiar de posición ya que no podrán leer los labios.
- Evitar movimientos innecesarios, como agitar llaves, o pasar páginas.
- No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona.
- Identificar si la persona puede comunicarse o si necesita Intérprete:
- Si necesita intérprete, se solicita un tiempo de espera al ciudadano, y se procede a ubicar en la sede del Instituto a la profesional capacitada para este fin.
- Cuando se les hable ubíquese en frente, sin moverse, y en una zona bien iluminada para que reciban toda la comunicación no verbal posible.
- Vocalizar correctamente sin exagerar.
- De ser necesario, ayúdese con la escritura, para completar la expresión oral.
- También se pueden utilizar gestos naturales de forma complementaria.

• **La personas de Talla Baja o Talla Pequeña:**

- Brindarles las facilidades logísticas necesarias para que puedan interactuar sin dificultades.
- Para atender a personas de talla baja, buscar la forma que el colaborador quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

• **Personas con discapacidad física (motora) o movilidad disminuida:**

Esta condición no implica la afectación del funcionamiento cerebral de la persona. Tenga en cuenta que la discapacidad física (motora) no afecta el rendimiento intelectual de una persona. Evite usar términos inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado. Al dirigirse a una persona en esta condición, hágalo siempre de frente, cara a cara, y ponga las cosas a su alcance y altura, como en el caso de una persona en silla de ruedas: busque una silla y siéntese al frente para atenderla con calma y en igualdad de condiciones, a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Colaborarles con la logística necesaria acorde a la discapacidad que presente.
- Si se desplaza en silla de ruedas y no se conoce el manejo, preguntarles cómo ayudarles.
- No empujar la silla sin decírselo al usuario.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[E-04-D-001 Documento Modelo de Servicio al Ciudadano.](#)

[E-03-M-001 Manual de Comunicaciones](#)

[E-04-D-002 Declaración de trato digno y derechos del ciudadano.](#)

[E-04-P-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.](#)

[Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V04. Función Pública.](#)

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia, Protocolos De Atención y Servicio Al Ciudadano. Disponible en:

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/protocolos-de-atencion-al-ciudadano/protocolo-de-atencion-al-ciudadano/protocolos-de-atencion-y-servicio-al-ciudadano-31agost2020.pdf.aspx>

2. Departamento Nacional de Planeación de Colombia. Protocolos de servicio al ciudadano. Disponible en:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN

29/Dic/2020	Versión Inicial. Inclusión dentro en el SIG	1
27/Sep/2021	<p>2. Alcance: Se interrelaciona el E-04-D-001 Documento Modelo de Servicio al Ciudadano.</p> <p>3. Abreviaturas: Se incluye la sigla SSM.</p> <p>5. Lineamientos Generales: Se incluye la referenciación con la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG. Se incluye la referenciación con el E-03-M-001 Manual de Comunicaciones.</p> <p>5. 1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano Se retira la resolución puntual de designación del defensor del ciudadano.</p> <p>5. 2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los colaboradores INM Se actualizan las responsabilidades frente a la cultura.</p> <p>6. 1. 2. 1. Canal presencial Recomendaciones de presentación personal. Se actualizan las recomendaciones, haciendo énfasis en las medidas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>6.1.3.1 Atención a personas en condición de discapacidad Se amplían los lineamientos para la atención a Personas con discapacidad Física (motora) o movilidad Disminuida.</p> <p>7. Documentos relacionados Se incluyen la totalidad de documentos relacionados.</p> <p>Todos los numerales. Se incluye el Sistema de Información BPMetro. Se reemplaza el término servidor por colaborador del INM.</p>	2

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Gloria Rocio Pereira Oviedo	Nombre:	Luis Fernando Oviedo Herrera	Nombre:	Gerardo Porras Rueda
Cargo:	Contratista Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano	Cargo:	Profesional Universitario 2044-09 Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano	Cargo:	Subdirector de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano
Fecha:	27/Sep/2021	Fecha:	28/Sep/2021	Fecha:	06/Oct/2021
		Nombre:	German Guillermo Romero Cárdenas		
		Cargo:	Profesional Especializado 2028-14 Grupo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano		
		Fecha:	28/Sep/2021		

"Si imprime o descarga este documento se considera una copia no controlada"