

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: [REDACTED]**Versión: 6****Fecha: 28/Oct/2019****Clasificación: 1. Restringido****TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. CONSIDERACIONES GENERALES
6. PRINCIPIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
7. DERECHOS Y DEBERES
8. POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
9. CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL
 - 9.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - 9.3. ATENCIÓN VIRTUAL
 - 9.4. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA
 - 9.5. BUZÓN DE SUGERENCIAS
10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
11. GESTIÓN Y TRAMITE DE LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS
12. ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
13. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
14. CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS
15. DOCUMENTOS RELACIONADOS
16. ANEXOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se deben seguir para brindar una adecuada atención a los requerimientos que los ciudadanos presentan a la Entidad, a través de los diferentes canales de comunicación implementados, contribuyendo al incremento de la confianza y las condiciones de relación del ciudadano con la administración pública.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para los servidores designados responsables de brindar atención al ciudadano, así como también para los servidores pertinentes, de acuerdo a su competencia, en la gestión de PQRS. Inicia con las generalidades a tener en cuenta para brindar una adecuada atención al ciudadano, establece los canales de comunicación por los cuales pueden ser atendidos y las actividades a realizar antes, durante y después de la prestación del servicio, define los lineamientos a seguir para atender personas en condición de discapacidad y finaliza estableciendo las actividades para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS.

3. RESPONSABILIDADES

El Director de Gestión Institucional es el responsable de velar por el cumplimiento de las actividades previstas para la atención al ciudadano; para ello debe coordinar lo necesario con las diferentes partes involucradas, y facilitar las socializaciones o sensibilizaciones, de ser necesarias, a los servidores públicos que participan de los lineamientos establecidos.

Así mismo, es responsabilidad del Director de Gestión Institucional designar los servidores públicos responsables de brindar atención al ciudadano, los cuales deben cumplir con los lineamientos señalados

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

en el presente manual y en la normatividad que regule la materia, aplicando los atributos de buen servicio.

Adicionalmente, es responsabilidad de los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano y los servidores públicos pertinentes de acuerdo a su competencia, gestionar las PQRS, dar respuesta oportuna, confiable y satisfactoria a los requerimientos de los ciudadanos, salvo reserva legal de conformidad con la Constitución Política de Colombia y la normatividad que regula las actividades e inteligencia y conRAINTELIGENCIA.

4. DEFINICIONES

- 1. Atención preferencial:** es aquella que se da prioritariamente y preferentemente a ciudadanos con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política (Artículo 5, Numeral 6, Ley 1437/2011).
- 2. Atributos de Servicio:** comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial aplicarlos de manera permanente. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 3. Canal Correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal. (Guía administración de comunicaciones oficiales AGN).
- 4. Canal Presencial:** Servicio presencial en puntos de atención, oficinas de servicio, ventanillas únicas o centros integrados de servicio (CIS), cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación y rol desempeñado, en el entendido de que, para la ciudadanía, este equipo representa el contacto directo con la Administración Pública. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 5. Canal Telefónico:** Canal telefónico, la relación no presencial con el ciudadano. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 6. Canal virtual:** integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales. (Guía protocolo atención al ciudadano V2, DNP-PNSC)
- 7. Comunicaciones oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado (Acuerdo 060 de 2001 del AGN).
- 8. Denuncias:** es el deber ciudadano que se concreta en el acto de poner en conocimiento de las autoridades aquellos hechos o conductas con los que se puede estar incurriendo en una conducta irregular. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- 9. Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige una comunicación u objeto. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 10. Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. . (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 11. Petición de información:** Es el derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos información sobre lo solicitado. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 12. Petición de interés general:** Por medio de éste se solicita a la autoridad pública, para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 13. Petición de interés particular:** Por medio de éste se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN).
- 14. Queja:** Es la manifestación de una inconformidad expresada por una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. (Guía Administración de comunicaciones oficiales AGN)
- 15. Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Ley 1437 de 2011)

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

16. Satisfacción del usuario: medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia. (Glosario - Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG)

17. Sugerencias: juicio de valor emitido a quien tiene autoridad para tomar acciones de mejoramiento. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano)

18. Traslado: Momento en el que el documento o información pasa de ser responsabilidad de una persona, proceso o sección a otra. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

19. Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del servidor público. No generan trámites para las instituciones. (Acuerdo 060 de 2001).

20. Persona en condición de discapacidad: Sujetos de plenos derechos, con capacidades funcionales diversas, que requieren de un entorno que les permita desenvolverse con la mayor autonomía posible y ser parte de la sociedad si aquella se adapta a sus singularidades y les da el valor que les corresponde como persona. (Sentencia C-147 del 08 de Marzo de 2017 Magistrada Ponente: Gloria Stella Ortiz Delgado).

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Como Entidad del Estado, el Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia – DNI, está orientado al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, dentro de los cuales se encuentra el servir a la comunidad; motivo por el cual pone a disposición un equipo de trabajo con el fin de atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos, conforme a la normatividad vigente.

El servicio al ciudadano es una filosofía que impulsa a las personas y a las entidades a ayudar a los demás; es una vocación que compromete a la Entidad con el ciudadano para satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

Los atributos a tener en cuenta en el momento de la atención son los siguientes:

- Respeto: Reconocer y valorar a los ciudadanos sin que se desconozcan sus diferencias.
- Confiable: Brindar atención de forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- Amable: Brindar atención de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- Incluyente: Brindar atención de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: Prestar atención y servicio ágil en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- Efectivo: Responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen la Entidad.

Los servidores públicos designados por el Director de Gestión Institucional para la atención al ciudadano, deben velar porque los ciudadanos se lleven una buena imagen de la Entidad, dando muestra de respeto, orientación con claridad y precisión, y atención con calidez y agilidad. Prestar un servicio de calidad requiere de compromiso, de manera que el servidor público que este prestando la atención asuma de manera racional y efectiva, que los ciudadanos merecen dedicación, ya que son la razón de la gestión pública.

Los servidores públicos que apoyen la atención al ciudadano, deben desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas al servicio como:

- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad

Los ciudadanos acuden a la Entidad porque necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...” son vistas por el ciudadano como una mala atención. Los servidores públicos entonces, deben:

- Informarse sobre el que hacer de la Entidad y los argumentos definidos para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Ante alguna dificultad para responder a las solicitudes de información de los ciudadanos, se debe solicitar que esta se presente por escrito a través de los medios establecidos para tal fin.
- No comprometerse con temas que no sean de su competencia.

Teniendo en cuenta la misionalidad de la Entidad, se pueden presentar respuestas negativas a las solicitudes del ciudadano; no siempre se puede dar la respuesta que él espera; por lo anterior, cuando se niegue una solicitud, la información debe darse como es, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Es estos casos, es oportuno dar alternativas que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y se muestre que él es importante y que la intención es prestarle una atención de calidad a pesar de las limitaciones.

Es necesario que los servidores públicos se aseguren de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir.

En ocasiones los ciudadanos son inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, muchas veces por desinformación, para estos casos los servidores públicos están en el derecho de exigir respeto de manera cortés.

ELEMENTOS COMUNES DE LA ATENCIÓN



Imagen No.1: Elementos comunes de la atención

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

6. PRINCIPIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia.

7. DERECHOS Y DEBERES**EL CIUDADANO/A TIENE DERECHO A:**

a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

- c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- h. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- i. Que sus datos personales sean tratados con absoluta confidencialidad.
- j. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

EL CIUDADANO/A TIENE EL DEBER DE:

- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

LA ENTIDAD TIENE EL DEBER DE:

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- e. Tramitar las peticiones que lleguen por los medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

- f. Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- g. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- h. Habilitar espacios idóneos para atender cómoda y ordenadamente a los ciudadanos.
- i. Garantizar al ciudadano/a, el cuidado y custodia de sus datos personales con el fin de impedir utilización indebida.

A LA ENTIDAD LE ESTÁ PROHIBIDO:

- a. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- b. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- c. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- d. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva Entidad.
- e. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- f. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- g. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- h. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- i. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- j. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- k. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- l. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- m. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- n. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- o. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.
- p. Divulgar y/o hacer uso indebido de los datos personales de la ciudadanía interesada que contacte la Entidad por los medios establecidos.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

EL CIUDADANO/A TIENE DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

- a. Las normas básicas que determinan las competencias.
- b. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- c. Su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- d. Canales de comunicación mediante los cuales la ciudadanía pueda dirigirse en caso de una petición queja o reclamo.
- e. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

Ley 1437 de 2011 Artículo 5.

8. POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Es principio rector del sector público el servicio a la comunidad, esto implica la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, El Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia dentro del marco legal que regula las actividades de inteligencia y contrainteligencia, adopta los modelos, estrategias y acciones necesarias para:

- Implementar canales de atención que permitan a la ciudadanía retroalimentar a la Entidad sobre la gestión y comunicar sus necesidades de información.
- Atender los requerimientos de los ciudadanos prestando un servicio respetuoso, confiable, amable, incluyente, oportuno y efectivo.
- Generar una cultura alrededor del servicio, que contribuya en el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración pública y a mejorar la relación del ciudadano con la institución.

9. CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. La transmisión de información y atención al ciudadano se constituyen en el pilar fundamental de la administración pública.

La Entidad ha puesto a disposición de los interesados diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a la información de la Entidad así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución.

A continuación se detallan los protocolos que ha implementado la Entidad para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

Por medio de este canal, los ciudadanos interactúan directamente con los servidores públicos de la Entidad, con el fin de solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

Acciones de anticipación:

- i. La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.
- ii. El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- iii. Cumplir el horario de trabajo y permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

En el contacto inicial:

- i. Hacer contacto visual con el ciudadano y evitar mirarlo con desconfianza.
- ii. Saludar al ciudadano de inmediato de manera amable, sin esperar a que él sea el primero en dar el saludo.
- iii. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio:

- i. Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- ii. Responder a las preguntas del ciudadano y darle la información que requiera de forma clara y precisa.
- iii. Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, el servidor público debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- iv. Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

- i. Realizar una retroalimentación si se requiere.
- ii. Preguntar si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- iii. Despedirse amablemente, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- iv. Revisar los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento, si es del caso.

Oficina de atención a la ciudadanía:

Los diferentes requerimientos presentados de forma verbal o escrita en la Entidad deben realizarse en la oficina de atención a la ciudadanía ubicada en la avenida calle 26 No. 69-63 oficina 414 Edificio Torre 26, Bogotá D.C. – Colombia.

Una vez presentada la petición, el registro de radicación oficial se entregará de manera inmediata al solicitante.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

ATENCIÓN PRESENCIAL

Imagen No. 2: Atención presencial

El ciudadano debe establecer contacto con la recepción de T26, con el fin de atender las actividades de verificación para el ingreso de visitantes durante el horario normal de atención; una vez se autoriza su ingreso a la oficina de atención al ciudadano, este debe atender de manera estricta los lineamientos y protocolos de seguridad definidos por la Entidad en concordancia con el procedimiento:

CONTROL DE ACCESO A LAS INSTALACIONES**9.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Las líneas telefónicas destinadas para la atención al ciudadano, deben atenderse de manera rápida, amable y con un saludo personalizado; así mismo, se debe tener en cuenta que la actitud es percibida por teléfono, por ello, se debe evitar manejar un tono de voz alto, lenguaje popular o inadecuado, evitar el uso de muletillas, frases que puedan sonar descorteses o subestimen a la persona y sobre todo, un tono de voz que muestre descontento, indiferencia o enojo. Se debe tratar a los ciudadanos de usted y anteponer el “Señor” o “Señora”.

Acciones de anticipación:

- i. La atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que se descuelga el teléfono; se debe procurar porque el número de tonos no exceda de tres.
- ii. Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- iii. Tener a mano el listado de las extensiones a las que de ser posible se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial:

- i. Se debe saludar primero con frases como “Buenos días” o “Buenas tardes” y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo de la atención:

- i. Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para registrar la información del peticionario o acceder al computador.
- ii. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

- iii. Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor público.
- iv. Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas. En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor público, amablemente comunicarle que la petición será trasladada a la dependencia correspondiente para dar respuesta, y proceder a registrar los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico.
- v. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.

En la finalización del servicio:

- i. Realizar una retroalimentación si se requiere.
- ii. Despedirse amablemente.
- iii. Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle. Recordar que contacto el inicial es siempre la cara de la Entidad.

La línea telefónica destinada por la Entidad para brindar atención telefónica a los ciudadanos es (57) 601 432 0001.

Por este medio los ciudadanos, proveedores de bienes y/o servicios, entidades, pueden realizar diferentes solicitudes de acuerdo con las necesidades de cada uno.



Imagen No. 3: Atención telefónica

9.3. ATENCIÓN VIRTUAL

La Entidad pone a disposición de los ciudadanos la página web y correos electrónicos que se relacionan a continuación, como un mecanismo de comunicación adicional para atender los requerimientos de los mismos.

Esta herramienta electrónica le permite a la Dirección Nacional de Inteligencia interactuar con los ciudadanos, proveedores de bienes y/o servicios, entidades y demás grupos de interés, dando respuesta oportuna a los diferentes requerimientos hechos en el marco de la gestión institucional.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

Correo electrónico	Objeto	Responsable
contactenos@dni.gov.co	Contacto o enlace con la Entidad	Funcionario designado por el Director de Gestión Institucional
pqr@dni.gov.co	Recepción de peticiones de información, peticiones de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias.	Funcionario designado por el Director de Gestión Institucional
protecciondedatos@dni.gov.co	Recepción de peticiones relativas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información suministrada por los ciudadanos a la Entidad.	Funcionario designado por el Director de Gestión Institucional
notificacionesjudiciales@dni.gov.co	Recepción de notificaciones judiciales	Funcionario designado por el Jefe de la oficina jurídica

Tabla No. 1: Correos electrónicos

Acciones de anticipación:

- i. Recibir y responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Entidad.
- ii. El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

En el desarrollo del servicio:

- i. Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- ii. Los servidores públicos encargados de la atención de correos electrónicos para atender las solicitudes de los ciudadanos son responsable de su manejo. Así mismo, siempre que reciban una comunicación deben enviar al ciudadano un mensaje a la cuenta de correo reportada acusando recibo de la comunicación, indicando fecha, hora y número de radicado asignado.
- iii. Escribir siempre en un tono impersonal.
- iv. No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- v. Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- vi. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- vii. Si se deben adjuntar documentos al mensaje, guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Así mismo, estar atento al tamaño del adjunto para asegurarse que llegue al destinatario.

En la finalización del servicio:

- i. El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan los datos necesarios para que el ciudadano se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la Entidad. Se deben utilizar las plantillas de firma de la Entidad.
- ii. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”, con el fin de evitar errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Formulario electrónico Página Web - www.dni.gov.co

Formulario de contacto asociado a la cuenta de correo: pqr@dni.gov.co, en la cual se reciben PQRS que luego son trasladadas a los responsables de cada tema para dar la respuesta requerida.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

ATENCIÓN VIRTUAL

Imagen No. 4: Atención virtual

9.4. ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Acciones de anticipación:

- i. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

En el contacto inicial:

- i. Saludar, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- ii. Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- iii. Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- iv. Registrar en el sistema de gestión documental la comunicación recibida.

En la finalización del servicio:

- i. Firmar y/o sellar la copia o planilla del remitente.
- ii. Despedirse amablemente

La correspondencia debe ser recibida únicamente en el punto de atención al ciudadano en la Avenida calle 26 No. 69-63 oficina 414 Edificio Torre 26, Bogotá D.C. – Colombia.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Imagen No. 5: Atención por correspondencia

9.5. BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos para que los ciudadanos registren sus requerimientos.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Realizar la radicación en el sistema SIADOC.

Este buzón permite recoger todas aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los clientes/usuarios deseen poner en conocimiento de la Entidad, el cual está ubicado en la oficina de Atención al Ciudadano; en la avenida calle 26 No. 69-63 oficina 414 Edificio Torre 26, Bogotá D.C. – Colombia.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de los datos personales está consagrada en el Artículo 15 de la Constitución Política, como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

Por lo anterior, y dado que la Entidad requiere para dar respuesta a los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía, recolectar datos personales de los ciudadanos e incorporarlos en una base de datos, así como, aquella información que es entregada a la Entidad por otras entidades y que contiene datos personales, la Entidad contempla lineamientos a seguir para el tratamiento de la información personal suministrada por los ciudadanos.

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

- Responsable de la base de datos:

La Entidad, actuará como responsable del tratamiento de los datos personales y hará uso de los mismos únicamente para las finalidades para las que se encuentra facultado sobre la base de la ley y la normatividad vigente.

Datos de identificación del responsable del tratamiento:

Nombre: Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia

Dirección: Calle 26 No. 69-63 Oficina 414 Bogotá D.C.

PBX: (57) 601 432 0000

Línea de atención al ciudadano: (57) 601 432 00 01

Correo: protecciondedatos@dni.gov.co

Portal Web: www.dni.gov.co

En todo caso los lineamientos para la protección de datos personales se encuentran establecidos en el documento.

- **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

11. GESTIÓN Y TRAMITE DE LOS REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS

Se debe tener en cuenta que los servidores públicos designados por el Director de Gestión Institucional para atender al ciudadano, son los únicos responsables de brindar la atención y gestionar los requerimientos hasta remitir la respuesta al ciudadano.

En los casos en que a otro servidor público le lleguen solicitudes de algún ciudadano, de forma inmediata debe ser remitida al servidor público encargado de la atención al ciudadano para que adelante el trámite correspondiente.

Independientemente del canal de comunicación (presencial, telefónico, virtual o correspondencia) por el cual lleguen los requerimientos del ciudadano incluidos los anónimos, el servidor público designado para la atención del mismo, debe recibirlo y realizar la radicación en el sistema de gestión documental - SIADOC, enviar el acuse de recibo al ciudadano y trasladar a la dependencia correspondiente para que proyecte la contestación.

Así mismo, la dependencia debe remitir la respuesta al servidor público designado para la atención al ciudadano, para que realice el registro en el sistema y proceda a enviar la respuesta por el medio acordado con el usuario. Se debe tener en cuenta que no está autorizado el contacto de los servidores públicos con los ciudadanos, excepto aquellos que han sido designados para ello.

Finalmente para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se debe seguir lo establecido en el procedimiento

- **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

12. ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

- i. Además de los compromisos de la Entidad respecto a la atención y servicio al ciudadano, es fundamental que todos los servidores públicos, sean conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población.
- ii. De acuerdo al artículo 1º de la Convención sobre los Derechos de las Personas en Condición 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

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

con las demás” (Convención sobre los Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad. Naciones Unidas, 2006).

- iii. En desarrollo de la atención a estas personas no se debe utilizar terminología inapropiada, se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- iv. No se deben utilizar términos como minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas en condición de discapacidad. El término apropiado es personas en condición de discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla para lo cual se debe tener en cuenta lo establecido en la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona en condición de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Invalído – Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardo mental – enfermo mental Bobo, tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia

Tabla No. 2: Expresiones correctas para la atención a personas en condición de discapacidad

- v. La atención a personas en condición de discapacidad, personas de la tercera edad y a las mujeres en estado de embarazo, debe ser ágil, considerada y oportuna. En los casos en que exista congestión para el ingreso a las instalaciones, se deben ingresar de manera inmediata, ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas y atenderlos con prioridad en el menor tiempo posible.

13. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores públicos deben:

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

- i. Evitar extralimitarse, ofreciendo información como nombres, cargos, números de extensiones, correos electrónicos de los servidores públicos entre otros; tome todas las precauciones para no transferir llamadas que por su intensidad no son procedentes.
- ii. Apoyarse en la información publicada en la página web de la Entidad, esta información es pública y podría ayudarle a resolver inquietudes o solicitudes del ciudadano.
- iii. Cuando se reciba una llamada solicitando a un servidor público de la Entidad, pregunte al ciudadano nombres y apellidos, entidad que representa y el motivo de la llamada con el fin de indagar con el servidor público solicitado acerca de la veracidad de la llamada.

14. CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS**GESTIÓN DOCUMENTAL**

Las evidencias documentales producto de la aplicación del presente documento, deben cumplir con los lineamientos y políticas establecidas por la Entidad. La documentación e información debe estar organizada, ordenada y clasificada de acuerdo con la Tabla de Retención Documental vigente de la Dependencia.

[GESTIÓN DOCUMENTAL](#)**RESERVA DE LA INFORMACIÓN**

Con el fin de prevenir, detectar y neutralizar de forma oportuna una posible fuga, pérdida o alteración no autorizada de la información, las actividades descritas en este documento deben asegurar el estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual.

[SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN](#)**DERECHOS HUMANOS**

Las actividades adelantadas en la aplicación del presente documento deben estar orientadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, con fundamento en el respeto a la dignidad humana, enmarcadas en garantizar la protección de los Derechos Humanos.

15. DOCUMENTOS RELACIONADOS[ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS](#)[GESTIÓN DOCUMENTAL](#)[SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN](#)[TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES](#)

Sentencia C-147 del 08 de Marzo de 2017 Magistrada Ponente: Gloria Stella Ortiz Delgado. Disponible en Normograma de la Entidad.

16. ANEXOS

N/A

[Control de cambios](#)

DOCUMENTO VIGENTE

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 28-10-2019

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 02-12-2020

VP-031-2020

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ██████████ Cargo: Gestor de Inteligencia Senior I - 04 Fecha: 22/Jul/2019	Nombre: ██████████ Cargo: Gestor de Inteligencia Senior I - 04 Fecha: 04/Oct/2019 Nombre: ██████████ Cargo: Gestor de Inteligencia Senior I - 04 Fecha: 07/Oct/2019 Nombre: ██████████ Cargo: Jefe Oficina Jurídica (E) Fecha: 15/Oct/2019 Nombre: ██████████ Cargo: Director de Gestión Institucional Fecha: 18/Oct/2019 Nombre: ██████████ Cargo: Jefe Oficina de Planeación Fecha: 21/Oct/2019	Nombre: Rodolfo Enrique Amaya Kerquelen Cargo: Director General Fecha: 28/Oct/2019

Reproducción y divulgación Prohibidos

1). Se protege en el presente manual los documentos relacionados, códigos internos de documentación y denominación de unos grupos, de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1712 de 2014, por contener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la Ley 1621 de 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

2). Se protege en el presente manual el nombre del servidor público de la DNI que elabora el documento, de acuerdo con el artículo 21 de la ley 1712 de 2014 por tener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la ley 1621 del 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

3). Se protege en el presente manual el nombre de cinco (5) servidores públicos de la DNI que revisan el documento de acuerdo 21 de la ley 1712 de 2014 por tener información clasificada como reservada conforme lo establece el artículo 33 de la ley 1621 del 2013 y el Libro 2, Parte 2 Titulo 3 Capitulo 1 del Decreto 1070 del 2015.

El presente manual en su totalidad se encuentra a disposición de los organismos de control y autoridades judiciales que lo requieran para el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales.