



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención telefónica, personalizada,
medios electrónicos y redes sociales

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA
DEPARTAMENTO DE RELACIONAMIENTO
CIUDADANO

Diciembre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
ALCANCE.....	3
1. CANALES DE ATENCIÓN.....	3
1.1. Seguimiento al funcionamiento de los canales de atención	4
2. ATRIBUTOS Y ACTITUDES COMUNES A TODOS LOS CANALES	4
3. ATENCIÓN TELEFÓNICA	7
4. ATENCIÓN PRESENCIAL	8
4.1. Lineamientos.....	8
4.1.1. Vigilantes primer piso	9
4.1.2. Recepcionista asignado al área de atención al usuario.....	9
4.2. Atención preferente y prioritaria	11
Población con lenguaje nativo o dialecto oficial de Colombia.....	11
4.3. Lineamientos para la atención de personas con discapacidad.....	12
4.3.1. Personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión	12
4.3.2. Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas (daño en la capacidad de audición de una persona).....	13
4.3.3. Personas con sordoceguera (deficiencia visual y auditiva)	14
4.3.4. Personas con discapacidad física o motora	14
4.3.5. Personas con discapacidad cognitiva	14
4.3.6. Personas con discapacidad mental	14
4.3.7. Software Jaws	15
4.3.8. ZoomText	15
4.3.9. Servicio Centro de Relevo	16
5. PETICIONES ESCRITAS.....	16
5.1. Radicación física	16
5.2. Atención PQRSDA anónimas y sin dirección.....	17
5.3. Correo electrónico.....	17
5.4. Atención chat	18
5.5. Atención redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).....	19
6. ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	20
Los canales habilitados para que los usuarios realicen sus denuncias son:.....	20
6.1. Atención telefónica.....	20
6.2. Atención personalizada	20
6.3. Correo electrónico.....	20
CONTROL DE CAMBIOS.....	21

INTRODUCCIÓN

El presente protocolo se orienta a dar las pautas y lineamientos de actuación de los funcionarios en los momentos en los cuales los ciudadanos tienen contacto con la entidad, garantizando una atención efectiva hacia quienes formulen peticiones, quejas, sugerencias, denuncias por actos de corrupción, agradecimientos y peticiones anónimas ante el Fondo (en adelante PQRSDA), en atención a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹ y el artículo 2º de la Constitución Política de 1991, y así brindar una atención cortés, respetuosa y oportuna, garantizando que la información suministrada sea veraz, oportuna y pertinente.

ALCANCE

El presente protocolo busca establecer pautas básicas para la atención efectiva de quienes requieran la atención de PQRSDA, con el fin de cumplir con la misión de la entidad y mejorar la interacción entre los funcionarios y los ciudadanos. Así mismo, establecer lineamientos de atención preferencial para aquellas personas que se encuentren en condición de discapacidad.

1. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios establecidos por Fogafín para que sus grupos de valor realicen los trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el objeto y las funciones de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- Atención telefónica por medio de la línea fija en Bogotá (601) 4321370 y la línea nacional 018000 411357, canales que permiten la radicación de peticiones verbales las 24 horas del día.
- Atención presencial en las instalaciones de la entidad, ubicadas en la Carrera 7 No. 35 – 40, en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., en jornada continua.
- Atención escrita, la cual es brindada por los siguientes canales:
 - Página web (www.fogafin.gov.co), canal que cuenta con dos mecanismos dispuestos para la atención, los cuales son:

¹ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Buzón PQSD: formulario electrónico que permite recibir peticiones las 24 horas del día y el envío de mensajes de voz.
- Chat: aplicativo dispuesto en la página web de la entidad.
- Correo electrónico: el usuario también puede enviar sus solicitudes a la dirección electrónica institucional **fogafin@fogafin.gov.co**.
- Radicación física: la cual se puede hacer directamente en las instalaciones de la entidad, ubicadas en la Carrera 7 No. 35 - 40 en la ciudad de Bogotá. El horario dispuesto es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm, en jornada continua.

1.1. Seguimiento al funcionamiento de los canales de atención

Con el objetivo de brindar una atención oportuna y efectiva para el trámite de las PQRSDA presentadas por parte de los integrantes de los distintos grupos de valor de Fogafín, en los canales tanto verbales como escritos que tiene dispuestos la entidad, se realizará el seguimiento permanente al funcionamiento correcto de cada uno de los canales. Lo anterior, se desarrollará por medio del diligenciamiento de un formato estandarizado que permitirá registrar la respectiva validación, al igual que las novedades identificadas.

De acuerdo con lo anterior, se busca garantizar la protección del derecho fundamental de petición conforme al artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Resolución 001 de 2017 de Fogafin.

2. ATRIBUTOS Y ACTITUDES COMUNES A TODOS LOS CANALES

Fogafín y sus funcionarios seguirán en todo momento las normas éticas y valores contenidos en el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Conducta para la atención de los ciudadanos, así como los atributos del buen servicio definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública², los cuales se listan a continuación:

- **Atención respetuosa:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

² *Protocolos de Servicio al Ciudadano*. Departamento Administrativo de la Función Pública, agosto de 2021. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/555312/Protocolo_servicio_al_ciudadano.pdf/ae477f08-9526-f6e9-a6d1-e50bf94dc7d8?t=1636052852595

- **Atención amable:** el trato debe ser cortés, pero también sincero.
- **Atención confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Atención empática:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y es importante ponerse en su lugar.
- **Atención incluyente:** ofrecer un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distintivos, ni discriminaciones.
- **Atención oportuna:** el servicio debe brindarse en el momento adecuado, dentro de los plazos fijados por la ley.
- **Atención efectiva:** el funcionario debe resolver lo solicitado.

En razón a la actitud, entendida como el comportamiento que tiene una persona para desenvolverse frente a otro individuo, hecho o circunstancia, es importante que los funcionarios del Fondo sigan los siguientes parámetros en la atención al usuario:

- Entender la consulta y anticiparse a las necesidades del usuario.
- Ser respetuoso y evitar interrumpirlo mientras habla.
- El funcionario, antes de brindar la información requerida por el usuario deberá verificar si esta es de carácter pública o reservada.
- Verificar que el peticionario es titular de la información que se va a brindar o que cuenta con un poder que lo faculte para acceder a la misma.
- Dar orientación respecto al objeto de la solicitud utilizando un lenguaje claro, comprensible y preciso, evitando el uso de jergas, tecnicismos, extranjerismos y abreviaturas.
- Ser paciente, ofrecer alternativas de solución sin emitir juicios que lo conduzcan a errores y, comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Cuando la respuesta al ciudadano es negativa, se deben brindar todas las razones posibles sin utilizar palabras técnicas, usando un tono de voz moderado y explicando los motivos por los cuales no se puede acceder a su solicitud.
- Evitar conductas que muestren un comportamiento desinteresado, altivo, condescendiente o hacer esperar al ciudadano y/o usuario sin mediar explicación alguna por la demora.

- Si el usuario se comporta de manera alterada, el funcionario deberá mantener una actitud amable, escuchándolo atentamente, evitando calificar su estado de ánimo, brindar alternativas de solución y utilizar palabras que comprendan la situación del ciudadano.
- Si el usuario actúa de manera violenta o grosera, se le pedirá respeto de acuerdo con la forma en que está siendo atendido.
- Si se presentan peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, el funcionario le deberá decir lo siguiente:
 - **Irrespetuosa.** "Señor/a (nombre el usuario), debido a que su petición es irrespetuosa, nos acogemos al artículo décimo quinto de la Resolución 001 de 2017 de Fogafín, en concordancia con el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el sentido de rechazar su petición. Que tenga buen día/buena tarde".
 - **Oscura (no es clara la consulta).** "Señor/a (nombre el usuario), debido a que su petición no es clara, nos acogemos al artículo décimo quinto de la Resolución 001 de 2017 de Fogafín, en concordancia con el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el sentido de solicitarle que aclare o corrija su petición dentro de los siguientes diez (10) días hábiles. En caso de no corregirse o aclararse, la petición se archivará. Que tenga buen día/buena tarde".
 - **Reiterativa.** Siempre que la información que se le haya brindado al usuario sea clara y este decida solicitar nuevamente la respuesta, el funcionario le indicará lo siguiente: "Señor/a (nombre el usuario), debido a que su petición es reiterativa, nos acogemos al artículo décimo quinto de la Resolución 001 de 2017 de Fogafín, en concordancia con el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el sentido de reiterarle la(s) respuesta(s) brindada(s) en anteriores oportunidades. Que tenga buen día/buena tarde".
- Para las solicitudes presenciales en las cuales el usuario actúa de forma violenta y su conducta es alterada, el funcionario activará el botón de seguridad y se realizará el protocolo de seguridad establecido en las minutos del personal de vigilancia.
- Si se llegasen a recibir consultas relacionadas sobre supuestas entidades que otorgan "créditos" previa aprobación de un aval o garantía de Fogafín, y que, para su desembolso se requiere consignar una suma de dinero para obtener dicho aval, se le debe informar a los usuarios lo siguiente:

Indicarle cuál es la función de Fogafín, mencionarle que está ante un posible caso de fraude. Asimismo, se le debe mencionar que, hechos similares a los que está indicando han sido puestos en conocimiento de la Fiscalía mediante la noticia criminal número 110016000050202107439, por lo que se le sugiere acercarse a dicha entidad y ampliar e informar sobre su caso. Posteriormente, brindarle los datos de contacto, dentro de los cuales está la dirección (Carrera 33 # 18 -33, bloque C, piso 1, Bogotá) o el correo electrónico martha.granados@fiscalia.gov.co.

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los funcionarios de Fogafín seguirán las siguientes pautas básicas para la atención de ciudadanos por medio de este canal:

- Mantener una tonalidad homogénea, amigable y articulación correcta de las palabras.
- Asegurarse de haber comprendido el nombre y apellido del usuario. En caso de que el usuario desee realizar su solicitud de forma anónima, registrará el caso como N.N y continuará con la atención.
- Escuchar atentamente al ciudadano e indagar sobre el objeto de la llamada.
- En caso de que el ciudadano deba comunicarse con algún funcionario de otro departamento, informarle la situación indicándole al usuario el nombre, cargo y extensión de la persona.
- En caso de que la PQRSDA presentada telefónicamente deba ser formulada por escrito, se radicará inmediatamente por medio del aplicativo de radicación OnBase para que se atienda en el sentido que corresponda por el departamento responsable (Relacionamiento Ciudadano).
- Si la llamada ingresa por fuera del horario de atención, el usuario tiene la opción de dejar una nota de voz en la cual deberá indicar su nombre y número telefónico de contacto, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016.

En el momento de la llamada:

- Saludar: Fogafín, buenos días / buenas tardes, habla (nombre del funcionario), ¿en qué puedo ayudarle?

- Escuchar petición.
- Solicitar datos de contacto (nombre, número de documento de identidad, número telefónico y ciudad), de acuerdo con lo establecido en la política de tratamiento de datos personales.
- Responder la petición según corresponda.
- Confirmar si la información entregada fue entendida: *¿Es clara la información suministrada?*
- Para saber si el usuario requiere información sobre otro tema se le debe consultar: *¿Le puedo ayudar con algo más?*
- Al momento del cierre de la atención telefónica: *fue un gusto haberle colaborado Sr. / Sra. A continuación, voy a dejarlo/a con una encuesta para que califique la atención prestada. Que tenga buen día / tarde.* (El operador deberá digitar la opción “transferir”, luego “transferir ahora”, marcar el número 9005 y, por último, se selecciona la opción que aparece en la pantalla “+579005”).

Una vez finalice la llamada:

- Diligenciar en el aplicativo de radicación OnBase los datos que el ciudadano suministró (nombre, número de documento de identidad, ciudad, número de teléfono o celular, entidad objeto de consulta, observaciones y canal utilizado). Asimismo, se debe diligenciar los campos de “Asunto”, “Detalle PQRS” y “Respuesta”.
- Cuando los funcionarios del departamento encargado se encuentren fuera del punto de atención o de horario, el usuario tendrá la opción de dejar la solicitud por medio de un correo de voz, indicando sus datos de contacto. El audio llegará al correo electrónico de los funcionarios de dicho departamento, quienes tendrán la obligación de contactar al usuario.

4. ATENCIÓN PRESENCIAL

4.1. Lineamientos

El servicio de atención al usuario debe garantizarse de manera integral. Por ello, los lineamientos que se desarrollan a continuación permiten que el personal que hace parte de este proceso sepa cómo actuar y qué información ofrecer.

4.1.1. Vigilantes primer piso

- Cuando el usuario llega a las instalaciones de la entidad, el guarda principal de la recepción del primer piso dará la bienvenida.
- Si el usuario requiere realizar una petición verbal al Fondo, el guarda informará de tal situación al funcionario encargado de la atención presencial de PQSD, con el fin que se le resuelva la misma.
- El funcionario encargado de la atención presencial de PQSD es el único que autoriza el ingreso del usuario.
- Una vez se autoriza el ingreso del usuario, este es registrado por el vigilante principal.
- El guarda de apoyo acompañará al usuario hasta la recepción del piso donde se encuentre el funcionario que le prestará la atención al usuario.

4.1.2. Recepcionista asignado al área de atención al usuario

- Una vez el usuario llegue al piso donde se encuentre el funcionario que le dará la atención, la recepcionista deberá guiarlo al lugar donde será atendido.
- La recepcionista o el vigilante a cargo debe hacer recorridos periódicos cuando el funcionario del *Departamento de Relacionamiento Ciudadano* se encuentre atendiendo a un usuario, con el fin de garantizar la seguridad e integridad del personal.

Para la atención al ciudadano en forma presencial, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- El funcionario, al atender la solicitud, debe identificar el objeto de la consulta y examinar los documentos aportados, si fuese el caso.
- El funcionario responsable debe dejar constancia de la recepción de la PQRSDA mediante el diligenciamiento del formato *Constancia de petición presencial* y el registro de esta información en el aplicativo OnBase, tan pronto finalice la atención.
- Dar la información requerida mediante el uso de un lenguaje claro y sencillo para el ciudadano.

- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, informar al usuario.
- En caso de que la PQRSDA presentada deba ser radicada por escrito, se le entregará al usuario el “*Formato de radicación de peticiones por parte del usuario*” para que este lo diligencie y proceda a entregarlo en la ventanilla correspondiente, ubicada en el primer piso de la entidad, así el personal encargado lo radicará en el aplicativo OnBase, dejando constancia de la recepción de la PQRSDA para que el departamento responsable le brinde la información dentro del término legal.
- Si el usuario afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de la presentación de su PQRSDA, el funcionario responsable diligenciará el “*Formato de radicación de peticiones por parte del usuario*” para su respectiva radicación.
- Si el usuario solicita que se le entregue copia del formato “*Constancia de petición verbal*” que se diligenció, el funcionario deberá cargar la atención y sacar copia al documento, el cual debe contar con el número del radicado en OnBase.
- Al finalizar la atención, el funcionario o la recepcionista del tercer piso acompañará al usuario hacia el ascensor.

En el momento de la atención personalizada:

- Saludar: *buenos días / buenas tardes. Soy (nombre del funcionario) ¿en qué puedo ayudarle?*
- Entregar al ciudadano el formato “*Constancia de petición verbal*” para que lea la política de protección de datos personales y acepte la misma.
- Solicitar datos de contacto (nombre, número de documento de identificación, número telefónico, correo electrónico, ciudad y departamento de residencia).
- Escuchar petición.
- Responder la petición según corresponda.
- Confirmar si la información entregada fue entendida: *¿Es clara la información suministrada?*

- Para saber si el usuario requiere información sobre otro tema: *¿Le puedo ayudar con algo más?*
- Solicitarle al ciudadano que diligencie la encuesta de satisfacción que se encuentra dentro del formato “*Constancia de petición verbal*” para que califique la atención recibida, registre sus comentarios, si hay lugar a ellos, y firme.
- Cerrar la atención: una vez entregada la información al usuario y diligenciado el formato, se le despide “*Fue un gusto haberle colaborado Sr. / Sra. Que tenga un buen día / tarde*”.

Una vez finalice la atención personalizada:

- Diligenciar los datos personales del ciudadano en el aplicativo de radicación OnBase y el detalle de la consulta.

4.2. Atención preferente y prioritaria

Fogafín brindará atención especial y preferente a las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Así mismo, dará atención prioritaria a las PQRSDA de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltos para evitar un perjuicio irremediable al usuario.

Para tal efecto, y con el fin de garantizar los derechos de esta población, dichos usuarios serán guiados por el personal de vigilancia privada desde la entrada de las instalaciones del Fondo hasta la dependencia que desee visitar, y así mismo serán atendidos preferentemente por parte de los funcionarios de Fogafín.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, una vez recibida la petición, se le informará telefónicamente o por correo electrónico, la fecha prevista de respuesta la cual será menor a los términos establecidos en la Ley, con el fin de brindar una atención prioritaria.

Población con lenguaje nativo o dialecto oficial de Colombia

Con el fin de atender las PQRSDA recibidas por el Fondo en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, y ser incluyentes con nuestros grupos de interés, estas

peticiones se grabarán con el fin de solicitar al Ministerio de Cultura la base de datos de los intérpretes que tienen de las lenguas indígenas, raizal y palenquera de Colombia, lo cual permitirá que el departamento encargado contacte al intérprete que traducirá la PQRSDA.

El departamento responsable preparará la respuesta y la trasladará al intérprete para que, nuevamente, esta sea traducida y se brinde una respuesta al usuario dentro del término legal establecido. Cabe mencionar que los gastos de interpretación estarán a cargo de Fogafín.

4.3. Lineamientos para la atención de personas con discapacidad

Con el objetivo de lograr una atención incluyente y cumpliendo con lo requerido por la Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la “*Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*”³, medida adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas; así como la “*Guía para entidades públicas, servicio y atención incluyente*” del Departamento Nacional de Planeación y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Fogafín brindará atención a personas con discapacidad garantizando su participación plena con la institución sin ningún tipo de barrera que pueda afectar sus derechos.

Los ciudadanos que se acerquen a las instalaciones del Fondo y que presenten alguna de las discapacidades, recibirán de los funcionarios una atención prioritaria con las siguientes características:

4.3.1. Personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No serán halados del vestuario o del brazo.
- Se permitirá el ingreso del perro guía o perro lazillo.
- Preguntar al usuario si necesita ayuda, si la respuesta es positiva este será asistido por el funcionario encargado.
- Orientar al usuario con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Se dirigirán directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.

³ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. Disponible:
<http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html>

- Siempre deberá hablar de frente a la persona con discapacidad, permitiendo una adecuada proyección de la voz.
- No utilizarán gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como cuando señala con la mano o usa expresiones como “allí”.
- Informarán los documentos de los cuales está haciendo entrega y la actividad que está realizando, con el fin que la persona con discapacidad visual esté debidamente enterada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no separarlo de este, no halarlo, distraerlo, consentir, dar comida o sujetar por el arnés; permitirle entrar antes que el usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Prestarán su ayuda, siempre y cuando sea autorizado por la persona con discapacidad para recibirla. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, posará la mano de él sobre su hombro o brazo.
- No dejarán objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de paso como: puertas semiabiertas, cables de corriente, sillas, materas, cajas, entre otros.
- Si el usuario debe tomar asiento, se le deberá guiar la mano de este al espaldar de la silla para que así no tenga problema al sentarse.
- Si se requiere que el usuario firme la Constancia de petición verbal, se ubicará el documento de tal forma que sea de fácil acceso para el usuario, se le leerá la información para que califique la atención brindada y se le guiará la mano no dominante al espacio en que se requiere que firme o diligencie información.

4.3.2. Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas (daño en la capacidad de audición de una persona)

- No es necesario gritar.
- Se dirigirán directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete.
- Siempre hablarán de frente, algunas personas tienen la habilidad de leer los labios, pero no ocurre siempre.
- Deberán vocalizar correctamente, sin exagerar la vocalización o los gestos.
- Mantendrán la zona de la boca limpia de obstáculos que puedan afectar el ejercicio de vocalización y emisión de la voz como, un bolígrafo, chicle, entre otros.

- No aparentarán que han entendido lo que la persona con discapacidad auditiva le quiere transmitir; si es necesario solicitar que repita el mensaje con el fin de tener una comunicación efectiva, lo realizarán.

4.3.3. Personas con sordoceguera (deficiencia visual y auditiva)

- Se dirigirán directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete.
- Atenderán las sugerencias del intérprete, dado que puede existir un método para comunicarse con la persona con sordoceguera.
- Siempre estarán en el campo de visión de la persona, en la medida que no siempre se puede establecer si la persona conserva algo de resto visual.
- Si la persona utiliza un audífono, se dirigirán de forma clara y directa, vocalizando las palabras.

4.3.4. Personas con discapacidad física o motora

- Siempre tendrán una actitud de colaboración.
- Preguntarán si la persona con discapacidad requiere ayuda y, si ese es el caso, preguntarán lo que deben hacer.
- No apresurarán a la persona en el recorrido, seguir su ritmo.
- En el caso de mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, se situarán en la medida de lo posible a la altura de sus ojos.
- No tocarán ni apartarán los elementos de ayuda de la persona con discapacidad, a menos que se lo solicite.

4.3.5. Personas con discapacidad cognitiva

- Se dirigirán directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Brindarán información con gran contenido visual, con mensajes cortos y concretos.
- Serán pacientes durante la conversación que mantenga con la persona con discapacidad cognitiva, seguir su ritmo.

4.3.6. Personas con discapacidad mental

- Mantendrán una actitud de respeto con la persona.
- Usarán durante la conversación un lenguaje claro, sencillo y concreto.
- Realizarán un ejercicio de retroalimentación para verificar que el mensaje está siendo entendido.

Herramientas para la atención de personas con discapacidad visual y auditiva

4.3.7. Software Jaws

Es un software lector de pantalla que hace parte de un proyecto del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para promover el uso y apropiación de tecnologías en la población con discapacidad visual del país.

Este aplicativo transforma la información de los sistemas operativos en sonido, beneficiando a la población con discapacidad visual al permitirles acceder a información necesaria para realizar trámites o acceder a los canales de comunicación que posee el Fondo mediante la página web.

La página web del Fondo cumple con los lineamientos de Gobierno en Línea, en términos de usabilidad y accesibilidad, lo que permite que las personas con discapacidad visual que tengan descargado el software en su equipo, una vez lo ejecuten, puedan escuchar la información que existe en la página que está navegando.

4.3.8. ZoomText

La página web de Fogafín cuenta con magnificadores de pantalla, los cuales permiten ampliar el tamaño de los caracteres, lo que supone una ayuda para las personas con baja visión. De igual forma, esta herramienta permite variar el color y el contraste en los elementos contenidos en el sitio web.

Cabe indicar que las dos herramientas anteriores deben estar instaladas en el equipo de la persona en condición de discapacidad que va a acceder a los contenidos de Fogafín. Si no se cuenta con el software requerido, puede ingresar al sitio web ConVerTIC⁴ -proyecto de inclusión del Ministerio de Tecnologías de la

⁴ Los softwares Jaws y ZoomText pueden ser descargados en el sitio oficial de ConVerTIC, disponibles en:
<https://www.convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15339.html>

Información y las Comunicaciones- y descargarlos gratuitamente. Estos pueden ser solicitados por personas naturales y/o jurídicas.

4.3.9. Servicio Centro de Relevo

El Servicio de Interpretación en Línea (SIEL) del Centro de Relevo es una herramienta gratuita que facilita la comunicación entre personas sordas y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, por medio de un intérprete de Lengua de Señas Colombiana conectado de forma virtual. Esta iniciativa es apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y es operada por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (Fenascol).

Para hacer uso de esta herramienta, el funcionario de Fogafín debe ingresar al chat del Servicio de Interpretación en Línea, dispuesto en la página web del Centro de Relevo (<https://centroderelevo.gov.co>), seleccionar la opción “Servicio de Interpretación en Línea -SIEL” y en los campos usuario y contraseña debe registrar los de la persona con discapacidad auditiva que está atendiendo. Si el usuario no está registrado deberá comunicarse con el personal del Centro de Relevo al chat de WhatsApp de estos (317 7735093) y seguir las instrucciones que allí le indican.

5. PETICIONES ESCRITAS

La atención de los derechos de petición que se radiquen por escrito mediante los canales de atención dispuestos por el Fondo para tal efecto, tales como: correo electrónico, Buzón PQSD y los que se radiquen físicamente, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 mediante la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en concordancia con lo establecido en la Resolución 001 de 2017 de Fogafín o en la norma que las adicione o sustituya.

5.1. Radicación física

El usuario tendrá la posibilidad de radicar o remitir su PQRSDA de manera física en las instalaciones de Fogafín, ubicadas en la Carrera 7 No. 35 - 40 en la ciudad de Bogotá D.C. de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., en jornada continua.

El personal de la ventanilla recibirá la documentación, procederá con la respectiva radicación y como soporte de esta, entregará la copia del “sticker” que se genera con el número de radicado para que el usuario pueda hacer seguimiento a su

petición. La respuesta se dará por el medio indicado por el usuario, dentro de los términos legales.

5.2. Atención PQRSDA anónimas y sin dirección

Al recibir una PQRSDA en la cual no se identifique el nombre de la persona que suscribió la misma, ni contenga un medio idóneo para surtir su notificación, la petición será respondida dentro del término legal conforme a la normativa aplicable, y se publicará en la página web del Fondo de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que señala lo siguiente:

"Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".

retiro del aviso".

La información publicada por este canal, también se encontrará disponible en la cartelera física del primer piso de esta entidad, (Carrera 7 No. 35 – 40, en la ciudad de Bogotá), durante el plazo de cinco (5) días hábiles establecido en el artículo mencionado.

5.3. Correo electrónico

Las PQRSDA que los usuarios deseen radicar a través de correo electrónico, deben ser enviadas al buzón fogafin@fogafin.gov.co. Las peticiones recibidas por tal medio serán radicadas por parte del departamento de Gestión de Contenidos en la herramienta de OnBase y serán incluidas en el flujo de PQRSDA del Departamento de Relacionamiento Ciudadano para su respectivo trámite.

Es importante aclarar que este canal estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para garantizar su recepción. La petición será radicada en la herramienta OnBase, en los días hábiles de la semana de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. o en el siguiente día hábil, en caso de que la comunicación sea radicada por fuera de los días y horarios establecidos.

La atención de la PQRSDA se realizará en concordancia con la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 o en la norma que las adicione o sustituya.

5.4. Atención chat

Para la atención al ciudadano por este medio, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Atender a los ciudadanos conectados en línea por los operadores del chat.
- Identificar el objeto de la consulta.
- Explicar de forma clara la información de respuesta.
- Si el tema consultado es de competencia de otra entidad, informar de forma inmediata al usuario.
- En caso de que la PQRSDA presentada por medio del chat deba ser formulada por escrito, se le indicará al usuario que la solicitud fue radicada y que se le contestará en el término legal, según sea el caso.
- El usuario finalizará la conversación y automáticamente el aplicativo le enviará el enlace para que evalúe la atención.
- Si el usuario solicita que se le comparta la copia de la atención brindada por este canal, el funcionario descargará el PDF que genera el aplicativo y posteriormente lo enviará como adjunto a la dirección de correo electrónico indicada por el usuario, desde el correo de Respuestas Fogafín (Respuestas_Fogafin@fogafin.gov.co). Posteriormente, el funcionario deberá guardar el soporte del envío como anexo en el radicado de salida de la atención cargada en el aplicativo OnBase.

En el momento de la atención por chat:

- Saludar: *buenos días / buenas tardes, señor/a* (nombre del usuario).
- Solicitar al usuario su ubicación: *Me puede indicar por favor desde dónde nos escribe* (información requerida para poder diligenciar el formato de registro en OnBase).
- Gracias. *¿En qué puedo ayudarle?*
- Leer la petición. Si no es clara se le debe pedir al usuario que sea más específico: *por favor, ¿puede ser más específico en su consulta?*

- Responder la petición según corresponda.
- Confirmar si la información entregada fue entendida: *¿Es clara la información suministrada?*
- Para saber si el usuario requiere información sobre otro tema: *¿Le puedo ayudar con algo más?*
- Si pasados unos minutos el usuario no responde a la información suministrada, le aparecerán de forma automática los siguientes mensajes, con el intervalo de tiempo:
 - "... [La sesión finalizará pronto por inactividad]..."
 - "La sesión ha finalizado por inactividad. Lo invitamos a comunicarse con nosotros en una próxima oportunidad."
- Cerrar la atención: en los anteriores términos hemos atendido su solicitud.
- El funcionario finalizará la conversación y automáticamente se le enviará el enlace para que evalúe la atención.

Una vez finalice la atención, el funcionario completará los campos restantes de la atención (tipo y subtipo de solicitud, entidad objeto de consulta, tipo de persona, departamento y ciudad).

El funcionario encargado de la atención revisará si el usuario solicitó la copia de la conversación y enviará el soporte desde la cuenta institucional de respuestas_fogafin@fogafin.gov.co.

5.5. Atención redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter)

Con el fin de atender adecuadamente al usuario, los mensajes que se reciban por medio de los perfiles en redes sociales que la entidad tiene disponibles serán dirigidos a los canales de atención que están habilitados. Para ello, se le debe informar lo siguiente:

Gracias por su mensaje.

Con el propósito de brindarle una atención precisa y oportuna, lo invitamos a realizar su consulta en los canales de atención que Fogafín tiene habilitados:

Líneas telefónicas: en Bogotá (601) 4321370 y línea nacional 018000411357.

Chat: lo encuentra en el botón verde de la parte inferior de la página web

[*https://www.fogafin.gov.co/*](https://www.fogafin.gov.co/)

Buzón PQSD: <https://www.fogafin.gov.co/para-publico-en-general/buzon-pqsd>

Correo electrónico institucional: fogafin@fogafin.gov.co

Atención presencial o radicación física: Carrera 7 No. 35 – 40, Bogotá.
Estaremos atentos a su comunicación.

6. ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Las denuncias que los usuarios formulen contra funcionarios de Fogafín, serán recibidas por el Departamento de Talento Humano o quien haga sus veces, quien las dará a conocer al órgano interno que corresponda o a las autoridades competentes.

Los canales habilitados para que los usuarios realicen sus denuncias son:

6.1. Atención telefónica

Las llamadas que correspondan a denuncias por actos de corrupción serán recibidas por medio de las líneas en Bogotá (601) 3394240 y 018000411357, opción 7 o directamente a (601) 4321371, la cual será atendida por el Jefe de Talento Humano del Fondo.

6.2. Atención personalizada

En caso de que el ciudadano llegue directamente al Departamento de Relacionamiento Ciudadano a presentar la respectiva denuncia, el funcionario trasladará al usuario a la oficina del jefe del Departamento de Talento Humano.

6.3. Correo electrónico

Las denuncias que estén dirigidas hacia funcionarios de Fogafín también se pueden interponer a través del correo electrónico denuncias@fogafin.gov.co, las cuales llegarán al Jefe del Departamento de Talento Humano.

Es importante destacar que las denuncias recibidas sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de Fogafín, se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR
1	28/08/2013	Versión inicial	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario.
2	12/12/2013	Se incluye en el numeral 2, el tema de Atención prioritaria. De igual manera, se modifica la denominación del documento, de Protocolo a Instructivo. Aprobación 2013- 187	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario.
3	29/01/2014	Se ajustó el contenido de algunos párrafos, relacionados con el diligenciamiento del aplicativo de Sistema de Encuestas Fogafín.	Nancy Peláez Experto en Servicio al Ciudadano CAU Shadia Jimeno Especialista en Servicio al Ciudadano CAU
4	26/03/2015	Se cambia el nombre del documento de Instructivo de Atención al Usuario a Protocolo de servicio para la atención al ciudadano. Se incluyen aspectos como Atención de denuncias por corrupción. Aprobación 2015-038	Nancy Peláez Experto en Servicio al Ciudadano CAU
5		Se ajusta: a. El nombre de "Protocolo de	Nancy Peláez Experto en Servicio al

		<p>Servicio para la atención al ciudadano” a Protocolo de Atención al Ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. En atención telefónica, la desviación de las líneas a conmutador. c. En atención prioritaria se adicionó lo pertinente a la atención de PQSD presentada por periodistas. d. Se incluyó lo relacionada a la atención de Redes Sociales (Facebook y Twitter). e. Se incluyó la atención de PQSD Anónimas f. Se ajusta lo pertinente a Denuncias 	Ciudadano CAU
6	15/12/2015	<p>Se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Peticiones anónimas y sin dirección <p>Se adiciona:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atributos y actitudes comunes a todos los canales 2. Numeral 2.2. de Atención personas con discapacidad 3. Numeral 2.3. Herramientas para la atención de personas con discapacidad visual y auditiva <p>Aprobación 2015-200</p>	Departamento CAU
7	28/03/2018	<p>Se ajusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la PQSD presentada de manera verbal y que deba ser resuelta de manera escrita, se atenderá en el sentido que corresponda por el 	<p>Departamento Jurídico</p> <p>Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas</p>

		<p>departamento responsable (Jurídico, Sistema de Seguro de Depósitos o Resolución y Liquidaciones).</p> <p>Se adiciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas incluye el procedimiento de atención de PQSD por medio los perfiles en redes sociales de Fogafín. • El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas incluye el procedimiento de atención para el chat, la atención personalizada y la atención telefónica. 	
8	16/01/2020	<p>Aprobación 2018-032</p> <p>Se ajusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El enlace de la encuesta de satisfacción de usuarios que es enviado a las personas atendidas por chat. <p>Se adiciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas incluye los lineamientos de atención presencial, con los cuales se busca que todos los involucrados en el proceso sepan cómo actuar y qué información ofrecer a los usuarios que acuden a las instalaciones de Fogafín. 	<p>Departamento Jurídico</p> <p>Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas</p>

		Aprobación 2019-004	
--	--	---------------------	--

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
9	23/12/2021	<p>Se ajusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y alcance del Protocolo, teniendo en cuenta los lineamientos dados por el personal del DAFP • Redacción de todo el documento. • El enlace de la encuesta de satisfacción de usuarios que es enviado a las personas atendidas por chat. • Sección de Herramientas para la atención de personas con discapacidad visual y auditiva <p>Se adiciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas incluye la importancia del uso de lenguaje claro durante la 	Laura Cifuentes Especialista Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Stefani Rivera Jefe encargada Comunicaciones y Relaciones Corporativas

		<p>atención brindada por los distintos canales; nombre del aplicativo unificado para las PQSD; y, lineamientos para la atención a personas en condición de discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección informando sobre las pautas para la radicación física en la entidad. <p>Aprobación 2021-116</p>		
--	--	--	--	--

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
10	18/11/2022	<p>Se adiciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas incluye el aparte referente a las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas por parte de algunos usuarios. • Se incluye información sobre la solicitud por parte de usuarios de 	<p>Diego Armando Rubio García Pasante de departamento ROP</p>	<p>Laura Cifuentes Especialista Comunicaciones y Relaciones Corporativas</p>	<p>Stefani Rivera Jefe (E) Comunicaciones y Relaciones Corporativas</p>

		<p>entregar copia o soporte de la atención brindada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye el proceso que debe hacer el funcionario para registrar en OnBase la copia de las atenciones que se brinden por redes sociales. <p>Se retira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El logo de Ministerio de Hacienda y Crédito Público del Gobierno anterior. <p>Aprobación 2022-181</p>		
10.1	15/06/2023	<p>Se elimina el logo de hacienda del pie de página, se adiciona el logo del Fondo y la marca país en el encabezado de la página, y se modifica el pie de página; según los parámetros realizados en la actualización al Manual de Gobierno, por parte de la Presidencia de la República.</p>	<p>María Victoria Bonilla Mora Pasante ROP</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista CRC</p> <p>Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC</p>

11	29/01/2024	<p>Se adiciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tipo de información que debe brindarse a los usuarios en casos de fraude en el que se mencione a Fogafín. • En la sección de atención vía chat, se incluye la información y pasos que debe tener en cuenta el funcionario una vez termine la atención con los usuarios por este canal. • Se actualiza la línea de corrupción, teniendo en cuenta los ajustes que ha tenido la línea de atención. <p>Código de aprobación: 2024-006</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista CRC</p> <p>Jonathan Andrés Bautista Caro Pasante ROP</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista CRC</p>	<p>Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC</p>
12	28/06/2024	<p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Relacionamiento Ciudadano como responsable del documento. <p>Se ajusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número 	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista DRC</p> <p>Jonathan Andrés Bautista Caro Pasante ROP</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista DRC</p> <p>Elquin Huertas Jefe DRC</p>	<p>Elquin Huertas Jefe DRC</p>

		<p>telefónico de la línea de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información en la sección de redes sociales. • Línea de corrupción. • Ajuste el número del conmutador que aparece en el pie de página del documento. • Redacción de todo el documento. • Teniendo en cuenta los nuevos lineamientos del Manual de Identidad Visual de la entidad se ajusta el logo institucional. <p>Código de aprobación: 2024-097</p>			
13	09/12/2024	<p>Se ajusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número telefónico de la línea de atención. • Ajuste el número del conmutador que aparece en el pie de página del documento. • Redacción de todo el documento. <p>Código de aprobación: 2024-235</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista DRC Estandarizado por: Luis Eduardo Lozada Manchola Pasante ROP</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista DRC</p>	<p>Elquin Huertas Jefe DRC</p>

14	19/12/2024	<p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al funcionamiento de los canales de atención. <p>Se ajusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabla de contenido <p>Código de aprobación: 2024-246</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista DRC</p> <p>Estandarizado por: Luis Eduardo Lozada Manchola Pasante ROP</p>	<p>Laura Ximena Cifuentes Alba Especialista DRC</p>	<p>Elquin Huertas Jefe DRC</p>
----	------------	---	--	---	------------------------------------