



* 2 0 2 2 5 0 1 0 1 9 8 0 7 1 *

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20225010198071
Fecha: 31/05/2022 02:01:28 p.m.

Bogotá D.C.

Referencia: Solicitud remisión información alusivos a la atención al público que presenta algún tipo de discapacidad

Radicado Interno No. 20222060202202 de fecha 2022/05/16

Respetado Doctor Ramírez, reciba un cordial saludo por parte de la Función Pública.

En atención a la comunicación de la referencia donde solicita la remisión de información (guías, manuales, protocolos, etc.) alusivos a la atención al público que presente algún tipo de discapacidad y que pueda servir como punto de partida para que este ministerio fortalezca las acciones dirigidas a la atención al público, encaminadas a garantizar el derecho que ostenta la ciudadanía de elevar peticiones y a recibir respuestas, desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, agradecemos el interés por conocer e impulsar las políticas a cargo de este Departamento Administrativo, en especial la política de servicio al ciudadano.

De acuerdo con su solicitud, remitimos anexo a esta respuesta el documento de “Protocolos de Servicio al Ciudadano”, diseñado por el Departamento Nacional de Planeación a través del Equipo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, como insumo para la elaboración de las pautas de relacionamiento del Ministerio. Es clave mencionar que, para el segundo semestre del 2022, desde la Función Pública haremos una actualización a este documento.

Adicionalmente referenciamos otras herramientas que también compartimos y que pueden fortalecer el conocimiento de la entidad en esta temática:



- Guía servicio atención incluyente
- Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047
- Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente
- Resolución 1519 de 2020
- Autodiagnóstico accesibilidad física

Desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano estamos en total disposición para apoyarlos en todo lo requerido. Por ello, se ha designado a la profesional Clara Isabel González Lugo, quien le brindará acompañamiento y asistencia técnica a su entidad. Para contactarlo, pueden comunicarse al correo electrónico cgonzalez@funcionpublica.gov.co

Finalmente, la invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección www.funcionpublica.gov.co/eva/ donde encontrará las normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en la labor que desarrolla en la entidad.

Cordialmente,

ADRIANA VARGAS TAMAYO
Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Anexos: Protocolos de Servicio al Ciudadano", diseñado por el Departamento Nacional de Planeación
Guía servicio atención incluyente
Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047
Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente
Resolución 1519 de 2020
Autodiagnóstico accesibilidad física

Proyectó: Clara Isabel González Lugo
Revisó: Marcela Espejo, Jady Milena Muñoz

11502/DPTSC