



FUNCIÓN PÚBLICA

Acciones incluyentes para el servicio a los grupos de valor de Función Pública

Proceso Servicio al Ciudadano

Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

**VERSIÓN 02
SEPTIEMBRE 2022**

Elaborado por:
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

Revisado por:
Jaime Humberto Jimenez Vergel

Olga Lucia Arango Barbaran

Edición:
Luis Ernesto Suarez Rivera
Oficina Asesora de Planeación

Septiembre de 2022

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
2	20 de septiembre de 2022	<ul style="list-style-type: none">• Ajuste y actualización de imagen por lineamientos del nuevo gobierno nacional• Inclusión de portada y contraportada• Inclusión de introducción, objetivo y tabla de responsabilidad

Contenido

Introducción	4
Objetivo.....	4
1. Acciones Incluyentes	6
1.1 Accesibilidad a Página Web (Norma Técnica NTC 5854)	6
1.2 Dispositivos de Lectura MinTIC.....	7
1.3 Accesibilidad Física	7
1.4 Atención al Ciudadano	8
TABLA DE RESPONSABILIDAD	9
Gráfica 1. Portafolio de Servicios de la Función Pública	5
Gráfica 2. Portafolio de Productos de la Función Pública.....	6
Tabla 1. Nivel de responsabilidad y autoridad	10

Introducción

En el marco de la ejecución de actividades para el servicio al ciudadano y con el fin de generar procesos efectivos y eficientes, en este documento presentaremos los lineamientos definidos por Función Pública para el desarrollo de acciones incluyentes orientados a garantizar el acceso de toda la población con discapacidad de nuestros grupos de valor.

Objetivo

El documento presenta acciones incluyentes que se han definido para la promoción de la inclusión dentro de los servicios de atención al ciudadano, enfocados en los distintos grupos de valor; en coordinación con el Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de la Política Nacional de Atención al Ciudadano y demás disposiciones vigentes en la materia, ha adelantado las acciones incluyentes relacionadas a continuación, para efectuar ajustes razonables¹ en la oferta de servicios prestados y productos ofrecidos a los Grupos de Valor: Entidades, Servidores Públicos y Ciudadanía.

Los servicios prestados por la Función Pública son:

Gráfica 1. Portafolio de Servicios de la Función Pública



¹ (...) las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (ONU, 2006, artículo 2).

Los productos ofrecidos por la Función Pública son los señalados a continuación:

Gráfica 2. Portafolio de Productos de la Función Pública



1. Acciones Incluyentes

1.1 Accesibilidad a Página Web (Norma Técnica NTC 5854)

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleva a cabo las acciones que a continuación se relacionan, para la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad, para facilitar a los Grupos de Valor, el acceso a la información publicada en el portal web:

- Accesibilidad y usabilidad en el portal institucional para determinar el nivel de cumplimiento según lineamientos establecidos por Gobierno en Línea, incluyendo los

principios de accesibilidad descritos en la norma NTC 5854 y lo establecido en la "Guía de Usabilidad" dispuesta por Gobierno en Línea.

- Implementación criterios de accesibilidad y usabilidad del Portal Institucional de la entidad en tecnología Liferay versión 6.2, en nivel de conformidad triple A. Lo anterior, teniendo en cuenta la NTC5854 y el documento de lineamientos y metodologías en usabilidad para Gobierno en Línea.

1.2 Dispositivos de Lectura MinTIC

Se encuentran instalados y en funcionamiento el software JAWS (Convertic) y el acceso a la plataforma SIEL (Centro de Relevó) en un equipo de cómputo del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, los cuales pertenecen al Programa de Tecnologías para la Inclusión, liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, cuyo propósito es el de ayudar en la lectura de la información contenida en nuestro portal web a personas con baja visión o con discapacidad visual o sordo ceguera y por otro lado, el de prestar acompañamiento en línea por parte de una persona interprete a los usuarios con discapacidad auditiva, respectivamente.

La disponibilidad de los softwares mencionados, facilita la atención presencial a personas en situación de discapacidad visual y auditiva.

1.3 Accesibilidad Física

En el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional se encuentra disponible un puesto de trabajo para la atención presencial a personas de talla baja y en silla de ruedas.

El Departamento Administrativo de la Función Pública adelantó obras de adecuación locativa que permiten la accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial al edificio sede del Departamento.

En desarrollo de las obras efectuadas se destacan las siguientes:

- Adecuación de la rampa de acceso, demarcación del parqueadero reservado accesible incluida la zona de transferencia y zona libre de circulación.
- Adecuación del Plan de Emergencia y Evacuación en sala de espera primer piso.
- Adecuación del acceso a los ascensores y escaleras
- Instalación de cintas adhesivas abrasivas en zonas de circulación.
- Instalación de señales de orientación.
- Mejoramiento de la iluminación en la zona de circulación del tercer piso.
- Adecuación del baño accesible en el piso tercero, donde se ubica el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

- Adecuación y señalización buzón de sugerencias e instalación de uno nuevo al acceso al auditorio de la entidad localizado en el segundo piso.

1.4 Atención al Ciudadano

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional cuenta con un Protocolo de Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas con discapacidad, así:

- Priorizan la atención de personas con discapacidad.
- Cuando la persona con discapacidad lleva un acompañante, preguntan si desea hacer la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Para la atención a personas sordo ciegas, realizan la atención atendiendo a las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad sensorial, orientan con claridad para su desplazamiento, cuando la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro.

Cuando se requiere la entrega de documentos, se indica con claridad cuáles son. Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, informa a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

- En la atención a personas con discapacidad física o motora, para comodidad, se pide a la persona que se ubique a una distancia mínima de un metro o se brinda apoyo cuando así lo solicita.
- A las personas con discapacidad cognitiva se les brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante la atención a personas con discapacidad mental, hacen preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- En la atención a personas de talla baja o que usen silla de ruedas, se atiende en un espacio adecuado e incluyente que facilita la atención.
- Al finalizar la consulta, de la misma manera que a todos los ciudadanos, verifican que la información suministrada haya sido comprendida; solicitan retroalimentación y, de ser necesario, repiten la información en un lenguaje claro y sencillo.

En caso de presentarse situaciones excepcionales en las instalaciones físicas del Departamento, que imposibiliten el acceso de personas con discapacidad a las oficinas del Grupo de Servicio al Ciudadano

Institucional, ubicadas en el tercer piso del Edificio, como por ejemplo daño en los ascensores o cortes de luz que restrinjan su funcionamiento; con el propósito de garantizar la atención presencial en estos casos, de manera transitoria y en tanto es superada la dificultad, el Grupo de Gestión Administrativa adecuará de manera temporal en el primer piso, un espacio físico para brindar atención preferencial por parte de un servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, a personas con discapacidad, mujeres gestantes, niños y adultos mayores.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

En el Plan Institucional de Capacitación de la entidad se incluyó la línea programática de servicio al ciudadano, con el fin de efectuar capacitaciones en dicha materia.

TABLA DE RESPONSABILIDAD

Línea de defensa	Rol/instancia	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer recursos para la implementación de la estrategia
	Comité Directivo	Validar y comunicar las acciones de la estrategia, asegurar el cumplimiento de las actividades planificadas y tomar acciones oportunas
	Comité Institucional de Gestión y desempeño	Validar el plan de acción de la estrategia en cada vigencia y hacer seguimiento al cumplimiento
	Comité Institucional de Control Interno	Validar la política de riesgos, y recomendar acciones al CIGD sobre la estrategia y la gestión de riesgos Línea estratégica
Primera línea	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar el establecimiento de la estrategia y planes de acción Asesorar a las áreas para la construcción de acciones del PAAC, la identificación de riesgos, la prevención de conflicto de interés, las acciones permanentes de participación. Disponer las guías, herramientas y formatos para la estrategia Articular los requerimientos de las políticas de la estrategia en el SIPG
	Líderes de proceso	Participar en la construcción de los planes institucionales asegurando la integración de los requisitos de las políticas aplicables al área y proceso Liderar la implementación de las políticas asociadas a la estrategia al interior de sus procesos y áreas Reportar el avance y hacer seguimiento a las acciones planificadas para la estrategia
Segunda línea	Oficina Asesora de Planeación	Monitorear el avance de las actividades programadas en la estrategia Consolidar y presentar los resultados de la estrategia Consolidar la construcción, entrega y publicación de los informes de gestión, al Congreso y rendición de cuentas. Coordinar el reporte de información institucional en FURAG, SIRECI y Ley de transparencia Generar alertas y acompañar el establecimiento de acciones correctivas y de mejoramiento Monitorear la publicación de información a través de la matriz ITA y la lista de chequeo de menú participa
	Grupo de Gestión Administrativa	En caso de presentarse situaciones excepcionales en las instalaciones físicas del Departamento, que imposibiliten el acceso de personas con discapacidad a las oficinas del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, ubicadas en el tercer piso del Edificio, como

		por ejemplo daño en los ascensores o cortes de luz que restrinjan su funcionamiento; con el propósito de garantizar la atención presencial en estos casos, de manera transitoria y en tanto es superada la dificultad, el Grupo de Gestión Administrativa adecuará de manera temporal en el primer piso, un espacio físico para brindar atención preferencial por parte de un servidor del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, a personas con discapacidad, mujeres gestantes, niños y adultos mayores.
	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Garantizar la accesibilidad y usabilidad del portal institucional, así como el software JAWS (Convertec) y el acceso a la plataforma SIEL (Centro de Relevó) en un equipo de cómputo del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional,
	Grupo de Servicio al Ciudadano	Realizar seguimiento a las acciones de la estrategia asociadas a política de servicio al ciudadano Generar informes consolidados de las PQRDS, medición y percepción del servicio. Administrar la información publicada en el espacio virtual de servicio al ciudadano
Tercera línea	Oficina de Control Interno	Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia Evaluar el cumplimiento de las acciones consolidadas en la estrategia y en los planes Recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas integradas

Tabla 1. Nivel de responsabilidad y autoridad



Acciones Incluyentes para el Servicio a los Grupos de Valor de Función Pública

Proceso de Servicio al Ciudadano
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
SEPTIEMBRE DE 2022

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia.