



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS GRUPOS DE VALOR DE FUNCION PUBLICA

Página 1 de 4

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 No. 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).



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS GRUPOS DE VALOR
DE FUNCION PUBLICA**

Página 2 de 4

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

1. Documentos de política:

Leyes, circulares, CONPES, Planes y Decretos de competencia de FP, emitidos para el desarrollo de la gestión pública

2. Documentos técnicos para la aplicación de política competencia de FP:

Guías: de modernización, racionalización, formación y capacitación, indicadores, riesgos y auditoría; Modelos: Integrado de Planeación y Gestión, de Control Interno - MECI, entre otros. Manuales: Estructura del Estado Colombiano. rendición de cuentas, MIPG, entre otros. Conceptos técnicos o jurídicos: Pronunciamiento posición de Función Pública en temas de competencia.

3. Contenido informativo para toma de decisiones:

Fichas sectoriales, informes y reportes – Resultado de la gestión de las entidades para análisis y toma de decisiones

Gráfica No. 2 Portafolio de Productos de la Función Pública

Acciones Incluyentes



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS GRUPOS DE VALOR DE FUNCION PUBLICA

Página 3 de 4

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.

2. Dispositivos de Lectura MinTIC

- Se encuentran instalados y en funcionamiento el software JAWS (*Convertic*) y el acceso a la plataforma SIEL (*Centro de Releva*) 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 sordoceguera 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 software mencionados, facilita la atención presencial a personas en situación de discapacidad visual y auditiva.

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.



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS GRUPOS DE VALOR
DE FUNCION PUBLICA**

Página 4 de 4

- 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.

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 sordociegas*, 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.



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LOS GRUPOS DE VALOR
DE FUNCION PUBLICA**

Página 5 de 4

- 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 a 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.

Fecha de actualización: 29 de agosto de 2019
Actualizado por: Jaime Jimenez / Cristian Torres