

INSTITUTO DE DEPORTES DE ANTIOQUIA  
**INDEPORTES ANTIOQUIA**

**SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**2022**



## PRESENTACIÓN

Los protocolos de servicio son un conjunto de consideraciones y procedimientos que el personal de la entidad, que hace parte del ciclo del servicio, debe seguir al momento de atender a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales de atención.

De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) que tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, el Instituto departamental de deportes de Antioquia - INDEPORTES, está realizando una serie de ajustes en su proceso de atención, con el fin de cumplir con los requisitos y reglamentación orientadas al servicio, consolidar sus canales de atención y sensibilizar al personal encargado.

Es importante mencionar que, para la prestación de un buen servicio se requiere del compromiso, las actitudes, habilidades y conductas adecuadas de atención, por parte de los servidores públicos y/o colaboradores del Estado. Por esta razón, se crea el Protocolo de Atención al Ciudadano de INDEPORTES, el cual ayudará a afianzar la cultura de servicio, dando pautas de atención, presentando las políticas de recepción y operación, e informando los protocolos de cada uno de los canales habilitados por el Instituto para la atención al ciudadano.

Esta herramienta busca también que los colaboradores, conozcan los derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades, para que el servicio sea cada vez más incluyente, transparente, eficaz, igualitario y satisfactorio, para así de esta manera mejorar la confianza del ciudadano en sus instituciones.



## ALCANCE

El Protocolo de Atención al Ciudadano es una herramienta que contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, en lo que respecta a satisfacer sus necesidades y requerimientos. Debe ser adoptado al interior del Instituto y desarrollado por cada uno de los colaboradores, especialmente por aquellos que tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, en aras de prestar un mejor servicio y una atención de calidad.

## CANALES DE ATENCIÓN

Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Instituto:

- 1. Canal virtual:** este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos con la entidad a través de recursos tecnológicos con el fin de permitir al ciudadano el acceso a la información pública, la realización de trámites en línea y la orientación acerca de programas, proyectos, trámites o servicios ofrecidos.
- 2. Canal presencial:** es el medio físico de comunicación con Indeportes Antioquia donde los ciudadanos pueden acceder a la oferta institucional disponible mediante una atención personalizada y de forma directa con los servidores y/o contratistas que hacen parte del proceso.
- 3. Canal telefónico:** es el canal por medio del cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma telefónica con el fin de obtener, de forma ágil y eficiente, información sobre los programas, proyectos, trámites y servicios de la entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Atención presencial</b>	Verbal	<b>Sede administrativa</b> Calle 48 N° 70 - 80 Barrio Velódromo Medellí	<b>Lunes a jueves</b> de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:30 p.m. <b>Viernes</b> de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:30 p.m.
	Correspondencia		
<b>Atención telefónica</b>	Conmutador	+57 604 520 08 90	<b>Lunes a jueves</b> de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:30 p.m. <b>Viernes</b> de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:30 p.m.
<b>Atención virtual</b>	Página web institucional	<b>Mecanismos para la atención al ciudadano:</b> <a href="https://bit.ly/3lKhxO">https://bit.ly/3lKhxO</a>	Se encuentran habilitados de manera permanente, pero se gestionan en los horarios de oficina.
	Correo electrónico	contactenos@indeportesantioquia.gov.co	
	Redes sociales	Facebook Twitter Instagram	

### Canales no oficiales:

Son aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, ya que no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no garantizan una atención de calidad.

**Se consideran canales no oficiales de atención:** el correo personal o institucional, telé-

fono personal o institucional de servidores públicos, en sitio o visitas realizadas por los directivos a la comunidad.

Estos canales no son idóneos para realizar solicitudes, pero en caso de recibirlas por estos medios, el servidor deberá direccionar al ciudadano indicándole la ruta adecuada para hacer su solicitud.



## ASPECTOS RELEVANTES AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN

### 1. Comunicación:

- **Comunicación no verbal:** no solo las palabras comunican, los movimientos y gestos son factores determinantes. El lenguaje corporal debe ser apropiado evitando gestos de desagrado, el movimiento excesivo de las manos y manteniendo una postura que indique disposición para atender.
- **Comunicación verbal:** tanto en la atención telefónica como presencial es importante mantener un tono de voz adecuado, usar un lenguaje claro, pronunciar bien cada palabra y evitar alteraciones en el ritmo o tono de voz que den lugar a malentendidos.

- **Comunicación clara y asertiva:** evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas, las respuestas cortantes como “sí”, “no”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### 2. Imagen:

en el contexto de la prestación del servicio es la percepción del ciudadano, tanto de la imagen del personal como de la entidad.

- **Puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia de los espacios físicos donde realizan las funciones los funcionarios y contratistas tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Deben mantenerse limpios y en orden.
- **Presentación personal:** procurar que su imagen siempre proyecte orden e higiene y evitar el uso de elementos distractores.



## ATENCIÓN PRESENCIAL

- 1. Contacto inicial:** es el primer momento del ciclo de la atención presencial en el que el ciudadano tiene contacto con la entidad.

Salude con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “bienvenido” ¿en qué le puedo servir?”. Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él.

- 2. Durante la atención:** el segundo momento del ciclo se da cuando escucha la necesidad del ciudadano y dispone de su conocimiento y experiencia para brindar una buena atención.

Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchelo con atención. Mantenga los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan. Permitale saber que entiende sus necesidades. Responda a las preguntas y déle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Mantener un comportamiento adecuado, evitando actividades inapropiadas como comer, hablar por celular, etc., debido a que esto puede disgustar al ciudadano y hacerlo pensar que su diligencia no es importante para la entidad.

- 3. Solución u orientación:** cuando damos solución y se orienta al ciudadano en el cómo, cuándo y dónde debe realizar su trámite, se encuentra en el tercer momento del ciclo de atención presencial.

Durante la atención, hágale saber al ciudadano que entiende sus necesidades y está en la disposición de cubrirla o solucionarla.

- a. Si la solicitud requiere mayor análisis:** explíquelo al ciudadano la razón

de no poder atender su solicitud en forma inmediata. Infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explíquelo la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

- b. Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad:** explíquelo por qué debe remitirlo a otra área de atención. Si es en otra dependencia, indíquelo a dónde debe dirigirse y ponga en conocimiento al nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano. Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención y los documentos que debe presentar.

- 4. Finalización del servicio:** el último momento del ciclo se da al despedirse y finalizar la atención.

Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Pregúntele como regla general: ¿Hay algo más en lo que pueda servirle? Despídase con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y verifique que el ciudadano lleve con él la documentación que le haya entregado o sus pertenencias personales. Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

## 5. Para tener en cuenta

- Si debe retirarse del puesto de trabajo explíquelo al ciudadano por qué debe hacerlo y ofrézcale un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídale aprobación antes



de retirarse y espere su respuesta. Al regresar díglele: “Gracias por esperar”.

- Si hubo alguna dificultad durante la atención, infórmele a su jefe lo sucedido y de ser posible deje evidencia por escrito de la novedad.
- Cuando quede alguna tarea pendiente, recuérdale al ciudadano sobre los pasos a seguir y los canales de atención donde puede consultar y orientarse.
- Si adquirió compromisos con el ciudadano durante la atención, recuerde hacerle seguimiento y notificar al ciudadano de su solución o gestión.

## ATENCIÓN VIRTUAL

**1. Contacto inicial:** es el primer momento del ciclo de la atención virtual en que el ciudadano tiene contacto con la entidad a través de cualquiera de las herramientas dispuestas.

**2. Durante la interacción:** una vez recibida la solicitud por parte del ciudadano, debe analizar el contenido y verificar si desde su alcance es posible darle una solución al ciudadano. En caso de no ser así, escale la consulta para que sea validada por la entidad.

- Responda las preguntas y gestione por orden de ingreso en caso de tratarse de un chat.

- Si debe corroborar información con el peticionario; comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación, en caso de que deba hacer alguna consulta que tarde tiempo, debe hacerle saber al ciudadano e informarle que se ausentará por un momento.
- Recuerde que estos canales son medios de atención también de PQRSDF y cuando estas ingresan por cualquier canal, se procede con la radicación y asignación del número único de radicado, quedando oficialmente dentro de la herramienta Mercurio. Cuando estas ingresan por redes sociales, es necesaria la trazabilidad de la gestión de la respuesta.
- La PQRSDF se entenderá recibida a partir del ingreso por cualquier canal institucional, pero el término de respuesta empezará a contar a partir del momento de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

**3. Finalización de la interacción:** el ciudadano entenderá que el procedimiento terminó al recibir el radicado por medio del correo electrónico indicado por él.



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

**1. Contacto inicial:** salude de acuerdo con el protocolo establecido “Buen día, bienvenido a INDEPORTES, mencione su nombre y luego ofrezca ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

### 2. Durante la llamada:

- Escuche con atención la necesidad del ciudadano y no lo interrumpa.
- Solicítele al ciudadano toda la información o requisitos necesarios para la atención.
- Informe al ciudadano la protección y el uso de sus datos personales de acuerdo con la norma y el cumplimiento de las funciones de la entidad.
- Registre la llamada en el formato para el registro de llamadas telefónicas.
- Si se puede resolver la solicitud, entregue la información completa y cerciórese de que al ciudadano se le resolvió su inquietud.

#### a. Si debe transferir o poner en espera la llamada:

- Pida al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras transfiere su llamada o valida la información. Haga la transferencia e informe a quien conteste que va a transferir una llamada y entregue los datos completos del ciudadano.
- Si debe dejar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que es-

perar. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión. Ofrece agradecimiento al ciudadano al retomar la llamada, por la espera o discúlpese por la demora.

#### b. Si no se puede dar respuesta en el momento:

En caso de que la solicitud requiera ser escalada, explique al ciudadano la razón de la demora, haga una promesa de servicio indicándole al ciudadano que una vez tenga la respuesta a su solicitud, se comunicara con él.

**3. Al finalizar la llamada:** verificar que el ciudadano entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que le pueda servir. Despídase amablemente, llamándolo por su nombre según el guión establecido. Permítale al ciudadano colgar primero.

Si la consulta no es de su competencia indíquelo al ciudadano la información que puede ayudarlo y direccionarlo, como correo electrónico o las líneas de atención a la ciudadanía a través de las cuales se puede comunicar, nunca indique solamente que no es de su competencia sin darle alternativas de consulta al ciudadano.

Aunque la solicitud no sea de su competencia, busque siempre ayudarlo a gestionar.

## ATENCIÓN ESPECIAL

La atención preferencial o especial, es aquella que se da a ciertos grupos poblacionales o personas que, por su condición física, sensorial o personal, requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los trámites, servicios y canales de atención de la Entidad.

- **Adultos mayores:** debe dar prelación en su atención sin espera: se requiere brindarles atenciones preferenciales y serán atendidos sin que tengan que esperar.
- **Mujeres embarazadas:** tendrán tratos preferenciales y serán atendidos sin que tengan que esperar.
- **Niños niñas y adolescentes:** tienen prelación sobre los demás usuarios. Escúchelos atentamente y déles un tratamiento especial y reservado a su solicitud. No manifieste incredulidad sobre lo que digan. Hábleles claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- **Personas en situación de vulnerabilidad:** están en una situación de indefensión y no cuentan con recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas.

Esta situación de vulnerabilidad los pone en desventaja respecto al ejercicio pleno de sus derechos y libertades. Pueden ser mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, personas privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas, desplazados, migrantes, etc.

- Infórmeles sobre su derecho a una atención y asistencia humanitaria.
- Escúchelos y oriéntelos sin mostrar prevención: no realice juicios de valor por su apariencia, usar un lenguaje sencillo y no generar falsas expectativas. Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen su situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Solicite apoyo si presenta desconocimiento de información o del manejo de la situación.

- **Personas de talla baja:** recuerde hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica, ya que no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.
- **Grupos étnicos:** identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de no tenerlo, debe pedirle que explique con señas o entregue los documentos de la solicitud, para revisarlos y comprender su requerimiento.

Si no es posible la comunicación, indíquele que deje por escrito o grabe su solicitud para pedir apoyo técnico de Gerencia Indígena de la Gobernación de Antioquia o del Ministerio de Cultura.

- **Población LGBTI+Q:** se presentan elementos importantes para tener en cuenta:
  - Pregunte el nombre de la persona que solicita atención, no se guíe por la cédula. El nombre indicado es el que debe orientar la atención.
  - No se guíe por el timbre de la voz ni demuestre prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
  - Use lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades, como genéricos: ciudadanía, público, personas, etc.; o artículos como “les” o relativos como quien o quienes. Ejemplo: “Les invitamos” o “quienes asistan.”
- **Personas con discapacidad:** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada. Además debe tener en cuenta el siguiente protocolo:
  - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.



- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
  - Mire al ciudadano con naturalidad y no haga o diga nada que le incomode.
  - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntele: “¿Desea recibir ayuda? o ¿Cómo desea que le ayude?”.
  - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- **Personas invidentes o con alguna discapacidad visual:** manténgala informada sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
    - No le tire de la ropa o el brazo.
    - Oriéntele con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
    - Si la persona tiene perro guía, no debe separarlos, ni distraer o consentir al animal.
    - Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre tu hombro o brazo.
    - Cuando entregue documentos, díglele con claridad cuáles son. Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, informarle a la persona antes de dejarla sola.
  - **Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:** hable de frente a la persona, articulando las palabras, sin exagerar, en forma clara y pausada.
    - Evite cubrirse la boca o voltear la cara y cuide el lenguaje corporal.
  - No finja entender, si es el caso, pídale que lo repita o lo escriba.
  - **Personas con sordo-ceguera:** infórmeles que está presente tocándolas suavemente en el hombro o el brazo. Trate de ponerse donde lo vean, vocalice correctamente. Si asiste con acompañante, atienda sus indicaciones sobre el método de comunicación que prefiere el solicitante.
  - **Personas con discapacidad física o motora:** no cambie de lugar los instrumentos de ayuda como caminador, muletas, bastón, entre otros. Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese a una distancia mínima de un metro.
  - **Personas con discapacidad cognitiva:** brinde información visual con mensajes concretos y cortos. sea paciente, tanto al hablar como al escuchar. Verifique siempre que la información dada fue entendida y de ser necesario repita la información en lenguaje claro y sencillo.
  - **Personas con discapacidad mental:** haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, evite críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.

Confirme que la información dada fue comprendida, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### Manejo de situaciones en la atención

Durante el ciclo del servicio de los canales de atención, pueden presentarse posibles situaciones conflictivas con los ciudadanos, por lo que es importante que el personal de atención siga esta ruta para afrontar o dar solución a las mismas:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones. Escúchelo y mantenga el contacto visual.
- No tome la situación como personal: el ciudadano reclama sobre un trámite o servicio.
- Pregúntese ¿qué necesita la persona y cómo puedo satisfacer esa necesidad? Presente disculpas por lo ocurrido y hágale ver que comprende la situación.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Si el problema es recurrente, infórmelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, tenga en cuenta que esto no va en contra de la ley, actúe acorde a los protocolos establecidos.
- Si esta persona se torna violenta, informe al responsable del punto de atención para que intervenga y a los guardas de seguridad (normas sobre violencia contra servidor público vigentes: Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).
- Si el ciudadano recibe una respuesta no satisfactoria para él, brinde alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a solucionar su petición y asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir y agradezca su comprensión.



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

INDEPORTES se compromete a brindarle un trato respetuoso y transparente como parte del compromiso que tenemos con la ciudadanía, por ello y dando cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, sin distinción alguna, garantizamos **sus derechos a:**

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de cualquiera de los canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros.
3. Obtener información y orientación actualizada de los requisitos que exige la norma para acceder a los trámites y servicios de la entidad en cualquiera de los canales de atención.
4. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, excepto cuando los documentos tengan información reservada que no pueda ser compartida según la Constitución o la ley.
5. Recibir respuestas oportunas a sus solicitudes, según los tiempos definidos por ley.
6. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad o en situación de indefensión, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones de cara al ciudadano
8. Declarar y aportar documentos o elementos que sirvan de prueba en cualquier solicitud de su interés.

9. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
10. Exigir la confidencialidad de su información.
11. Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la ley 1437 de 2011, **los deberes de las personas:**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas que le prestan un servicio.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.



## GLOSARIO

- **Ciudadano:** es el nombre dado a una persona que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, quedando obligado, a hacer que se cumplan.
- **Ciudadanía:** es el conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano, está sujeto en su relación con la sociedad en que vive.
- **Denuncia:** es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal, las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Petición:** es toda expresión de conformidad, inconformidad o solicitud relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Peticionario:** cualquier persona natural o jurídica que inicia una actuación ante el Instituto, mediante una solicitud manifiesta su necesidad, conformidad o inconformidad, por alguno de los medios dispuestos por la institución para recepcionarlos. En el caso de las personas naturales es importante señalar que es sin distinción de edad, raza, credo o condición del peticionario para recepcionar la solicitud.
- **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.



Elaborado por	Cargo
<b>Liliana Marulanda Pabón</b>	Profesional de apoyo Servicio a la Ciudadanía
Revisado por	Cargo
<b>Marta García Franco</b>	Líder de proceso Gestión documental
<b>Claudia Salazar</b>	Profesional especializado
Aprobado por	Cargo
<b>Martha Yolima Figueroa</b>	Subgerente administrativa y financiera

