

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INDER MEDELLÍN 2018



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	5
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.....	6
Misión .....	6
Visión.....	6
Valores Éticos.....	6
2. ALCANCE .....	7
3. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CANALES DE ATENCIÓN .....	8
a. Elementos comunes a todos los canales de atención.....	8
4. ACTIDUD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
5. LENGUAJE .....	11
a. Respuesta a solicitudes negativas.....	12
b. Atención a reclamos.....	12
6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL .....	13
a. Contacto con el usuario.....	14
i. Contacto inicial del servicio.....	14
ii. En el desarrollo del servicio .....	14
iii. Finalización del servicio .....	15
Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.....	15
Atención a niños, niñas y adolescentes .....	16
En situación de vulnerabilidad.....	16
Minorías étnicas.....	16
Personas con discapacidad .....	17
Personas ciegas o con alguna discapacidad visual .....	17
Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.....	18



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



Personas con sordoceguera .....	18
Personas con discapacidad física o motora .....	18
Personas con discapacidad cognitiva .....	19
Personas con discapacidad mental.....	19
Personas de talla baja.....	19
7. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	19
a. Atención telefónica en conmutador y oficinas .....	20
i. Contacto con el usuario.....	20
ii. Contacto inicial.....	21
iii. Atención en el desarrollo del servicio.....	21
iv. Atención en la finalización del servicio.....	22
8. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN VIRTUAL .....	22
a. Contacto con el usuario.....	22
i. Contacto inicial con el servicio .....	23
ii. Atención en el desarrollo del servicio.....	23
iii. Atención en la finalización del servicio.....	24
b. Redes sociales.....	24
i. Contacto inicial con el servicio .....	25
ii. Desarrollo del servicio.....	25
9. PROTOCOLOS EN LATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA .....	26
a. Correspondencia.....	26
i. Contacto inicial.....	26
ii. Atención en el desarrollo del servicio.....	26
iii. Atención en la Finalización del servicio.....	27
b. Buzones .....	27
10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES .....	28



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



a.	Derechos de los ciudadanos .....	28
b.	Deberes de los ciudadanos .....	29
c.	Deberes de las autoridades .....	29
11.	GLOSARIO .....	30
12.	NORMATIVIDAD .....	32
13.	CANALES DE ATENCIÓN DEL INDER ALCALDÍA DE MEDELLÍN .....	33



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



## PRESENTACIÓN

El Gobierno Nacional ha venido implementando acciones que lleven a desarrollos en materia de buen gobierno y eficiencia administrativa. En este sentido, se ha actualizado la 'Política de Atención al Ciudadano' con el fin de definir lineamientos de corto, mediano y largo plazo (Conpes 3785, 2013). Igualmente, la política de Buen Gobierno ha tenido como objetivo generar confianza en los ciudadanos frente a las instituciones y sus servidores públicos, allí el ciudadano es el eje central de la Administración Pública, y por tanto el Estado debe estar al servicio de sus necesidades y requerimientos.

5

De esta manera, la prestación de un buen servicio, requiere del compromiso, las actitudes, habilidades y conductas adecuadas de atención por parte de los servidores y colaboradores del Instituto de Deportes y Recreación - NDER Medellín-. Por esta razón, se crea el **Protocolo de Atención al Ciudadano INDER**, que ayudará a obtener una cultura de respeto, eficacia, amabilidad y gestión a nivel interno y de cara a la comunidad.

Finalmente, los protocolos de Atención al Ciudadano del INDER estarán dirigidos a todos los canales de atención, para que desde el nuevo enfoque de relación entre el personal vinculado, por prestación de servicios y la ciudadanía, el servicio sea cada vez más incluyente, informado, eficaz, igualitario y satisfactorio.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



## 1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

6

### Misión

Fomentar el deporte, la actividad física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, mediante la oferta de programas en espacios que contribuyan al mejoramiento de la cultura ciudadana y la calidad de vida de los habitantes del municipio de Medellín.

### Visión

El Instituto de Deportes y Recreación INDER Medellín será un agente de formación de cultura ciudadana y transformación social, líder en el desarrollo del deporte, la actividad física y la recreación, dinámico, altamente eficiente y el principal referente en la proyección, construcción y administración de infraestructura deportiva, recreativa y de actividad física para una ciudad equitativa, incluyente y respetuosa de la vida.

### Valores Éticos

Son la forma de ser, pensar y actuar de las personas, los que posibilitan la construcción de todo lo bueno y favorable que tiene el ser humano, además permiten su desarrollo y realización.

En el Instituto de Deporte y Recreación de Medellín se reconoce y se actúa partiendo de los valores que a continuación se relacionan:



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Compromiso
- ❖ Transparencia
- ❖ Rectitud
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Honestidad
- ❖ Confianza
- ❖ Respeto

En cuanto a la atención al ciudadano, los funcionarios del INDER conocen de la necesidad de tener una buena actitud con el usuario y un buen trato con los mismos. Para este último, la entidad contará anualmente con una *Carta de Trato Digno*, en donde se expondrán los derechos y deberes de los usuarios.

## 2. ALCANCE

El Protocolo de Atención al Ciudadano es una herramienta que pretende garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, y satisfacer sus necesidades y requerimientos. En él, se entiende el servicio como un eje fundamental y transversal de la entidad, razón por la cual debe ser adoptado al interior del Instituto por cada uno de, los servidores públicos y por los contratistas por prestación de servicios especialmente por aquellos que tienen a su cargo la atención directa al ciudadano en el INDER Medellín, en aras de prestar un servicio y una atención de calidad.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



### 3. ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CANALES DE ATENCIÓN

8

#### a. Elementos comunes a todos los canales de atención

La atención al ciudadano se encuentra soportada en los canales de atención que el INDER Medellín pone a disposición de la ciudadanía. Estos canales son los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede realizar trámites, solicitar servicios, información u otras acciones que el Instituto tenga con la ciudadanía.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de un ciudadano, debido a que este exige escuchar, interpretar y comprender bien sus necesidades. La prestación de un servicio con calidad debe cumplir con ciertos atributos, como lo son, el ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan las diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)





- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

9

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” pueden ser tomadas por los usuarios de la entidad como ‘un mal servicio’. Por tanto, los servidores públicos y los contratistas por prestación de servicios deben tener características encaminadas a:

- ❖ Poseer información acerca de formatos, plantillas, entre otros documentos de la entidad para dar respuesta a derechos de petición formulados.
- ❖ Tener conocimiento de los trámites y servicios con que cuenta el INDER.
- ❖ Seguir el conducto regular del Instituto en los casos que no se puedan solucionar; ante casos con dificultades para dar respuesta por falta de información o información incompleta, estos deben ser comunicados a jefes inmediatos para darle respuesta.
- ❖ Entender que en ninguna circunstancia se deben recibir ningún tipo de beneficios económicos por dar un buen servicio al ciudadano. Lo que de ocurrir conllevaría a responsabilidades penales y disciplinarias.

#### 4. ACTIDUD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores públicos y los contratistas por prestación de servicios deberán contar



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



con actitud de servicio, cumpliendo tres características principales:

- ❖ Disposición de escucha
- ❖ Ponerse en el lugar del ciudadano
- ❖ Entender las necesidades y peticiones de la ciudadanía

10

Por lo tanto, deben contar con actitudes encaminadas a que el ciudadano se lleve una opinión positiva del Instituto, esto se logrará si: el servidor o contratista anticipa y satisface las necesidades del ciudadano, lo escucha sin interrumpirlo, supera las expectativas en la atención y se compromete solo en lo que se pueda dar cumplimiento. De lo anterior, dependerá que la ciudadanía se lleve una impresión positiva o negativa de la entidad en la manera de atender a la ciudadanía.

No obstante, si el ciudadano se comporta de manera inadecuada, con violencia, grosería o cualquier otra actitud negativa, se le podrá exigir respeto, y de persistir esta actitud se dejará el caso en manos del jefe inmediato.

Ante casos como los antes expuestos se recomienda:

- ❖ Ser amigable y no mostrar agresividad con cualquier expresión corporal.
- ❖ Dejar que el ciudadano se exprese, evitando interrumpirlo y/o discutirlo.
- ❖ Evitar decirle que se calme o intentar calificar su estado de ánimo.
- ❖ Evitar tomar la situación como personal.
- ❖ No perder el control.
- ❖ Saber manejar el tono de vos.
- ❖ Manejar vocabulario de conciencia hacia el ciudadano.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Tratar de dar solución al problema y no comprometerse con más de lo que se pueda hacer.
- ❖ Si es reiterativo el problema, informar al jefe para dar solución.

## 5. LENGUAJE

Para los servidores públicos y por los contratistas por prestación de servicios del INDER Medellín es indispensable reconocer que por medio del lenguaje son expresadas las necesidades y experiencias humanas. El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. El uso de frases corteses como: “con mucho gusto” y “¿en qué le puedo ayudar?” generalmente son bien recibidas. Se debe evitar el uso de jergas, tecnicismos, abreviaturas y tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, “cariño”, entre otros.

Para dirigirse al ciudadano se debe encabezar toda frase con “Señor” o “Señora”, evitando dar respuestas cortantes del tipo “Sí” y “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán. Si la respuesta que se dará al ciudadano no es la que espera, se debe decir como es, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Se debe expresar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no puede acceder a la solicitud. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, le ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones. Es muy importante asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



### a. Respuesta a solicitudes negativas

Los servidores públicos y contratistas por prestación de servicios del INDER Medellín deben tener en cuenta que no siempre se puede dar a la ciudadanía la respuesta que ella espera. Por tanto, debe quedar claro que las respuestas deben ser concisas, evitando hacer rodeos, pero siempre explicando las razones para que el ciudadano las comprenda. Por ello, se proponen acciones para ayudar a que los ciudadanos reciban de la mejor manera una negativa en la entidad:

- ❖ Evitar tecnicismos y decir de forma clara los motivos de negativa de la solicitud.
- ❖ Decirle al ciudadano las alternativas de solución, demostrándole lo importante que es y la intención del Instituto de prestarle el servicio requerido.
- ❖ Asegurarse de que el ciudadano ha comprendido la solución dada y los pasos a seguir en caso de que existan.

### b. Atención a reclamos

Cuando en la entidad se recibe un reclamo, existe un compromiso de resolver la inconformidad. Para realizar esta labor de la mejor manera se propone:

- ❖ Escuchar atentamente y sin interrumpir.
- ❖ Preguntar lo necesario, para que se comprenda completamente lo que el ciudadano solicita.
- ❖ Ante la solicitud, dejar en claro que es lo que se puede hacer y de la mejor manera, lo que no se puede hacer.
- ❖ Ejecutar de forma inmediata la solución dada al ciudadano.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Tener en cuenta los tiempos establecidos y en especial si se ha formulado un derecho de petición.
- ❖ Realizar encuesta de satisfacción sobre la atención y solución recibida por el ciudadano.

## 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal por el cual la ciudadanía realiza trámites, solicita servicios, información u otras acciones que el Instituto tenga, de manera personal. A continuación se presentan algunas recomendaciones a tener en cuenta para prestar atención presencial:

- ❖ La presentación personal, de la cual depende la percepción de la ciudadanía con respecto a la entidad, requiere desarrollar características para la atención de los usuarios, que incluye: tener dominio del rol a desarrollar, estar acorde con la imagen de la institución y mantener siempre en un lugar visible la identificación que lo acredita como empleado del Instituto.
- ❖ 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.
- ❖ Las expresiones faciales son importantes, por esto se debe evitar sonreír de manera forzada. Demostrar interés por el usuario mirándolo siempre a los ojos.
- ❖ El lenguaje debe ser claro y comprensible.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ La postura debe ser la adecuada, y esto comprende: mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados; evitar posturas rígidas o forzadas.
- ❖ Mantener el puesto de trabajo limpio y ordenado.

### a. Contacto con el usuario

El personal del INDER Medellín debe tomar el contacto directo con la ciudadanía como un ejercicio primordial, en el cual la debida atención es el objetivo fundamental para garantizar que desde esta, se perciba la gestión del Instituto.

#### i. Contacto inicial del servicio

- ❖ Sonreír al saludar, hacer contacto visual y manifestar el deseo de servirle al ciudadano que se acerque a las instalaciones del INDER, utilizando frases como “*buenos días*”, “*buenas tardes*” o “*buenas noches*”, dando la bienvenida y preguntando frases como *¿en qué le puedo servir?*
- ❖ Utilizar “señor” o “señora” más el nombre una vez se lo haya preguntado.

#### ii. En el desarrollo del servicio

- ❖ Dedicarse completamente al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo atentamente.
- ❖ Verificar que se entiende adecuadamente al usuario.
- ❖ Dar respuesta a las inquietudes del ciudadano ofreciéndole la información que requiera de forma clara y concisa.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



Cuando el funcionario requiera retirarse del puesto de trabajo debe dar explicación del retiro e informarle el tiempo que se tomará por fuera, preguntar antes de retirarse y agradecer al regresar, por esperar.

15

En el caso en el que no se pueda resolver la solicitud debe explicar al ciudadano porque se remite a otro punto de atención. Además, se le debe dar toda la información posible en caso que la solicitud pertenezca a otra sede; además, los datos específicos del usuario al funcionario que lo va atender.

En caso de que se demoré la solicitud se debe explicar el motivo de la demora e informar cómo y cuándo será dada la respuesta.

### *iii. Finalización del servicio*

- ❖ Siempre se le debe preguntar al ciudadano si hay algo adicional en lo cual se le pueda servir.
- ❖ Despedirse de buena manera utilizando el 'señor' o 'señora' más el nombre.
- ❖ Revisar y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con el ciudadano.
- ❖ Cualquier dificultad en la respuesta informar al jefe inmediato para dar una solución.

Se debe prestar atención especial a ciudadanos por situaciones particulares como:

### **Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas**



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



Una vez ingresen deben orientarse a los espacios propiamente adecuados para ellos, entre estos se atenderá de acuerdo con el orden de llegada.

16

### ***Atención a niños, niñas y adolescentes***

Estos tienen los derechos a presentar PQRSC y tienen preferencia en el orden de atención a los demás. Adicionalmente, se debe manejar completa reserva y evitar poner en duda lo dicho por este tipo de usuarios; por el contrario, preguntar para comprender bien lo que dicen. Por último, hablarles según su edad y llamarlos por su nombre evitando el uso de apelativos.

De igual manera es común que se presenten ciudadanos con particularidades como:

### ***En situación de vulnerabilidad***

Dentro de este campo entran las personas que son víctimas de la violencia, desplazados y ciudadanos con pobreza extrema. Para ello se recomienda escuchar atentamente, orientando al ciudadano sin mostrar prevención. Además se debe dignificar al ciudadano que probablemente ha sufrido situaciones extremas.

### ***Minorías étnicas***

Este grupo específico de ciudadanos está compuesto por personas pertenecientes a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. Ante estos se debe: verificar que hablen el español o si necesitan interprete, y



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)





en caso de no contar con este recurrir a las señas, lo que puede recurrir tiempo y paciencia para su realización.

### ***Personas con discapacidad***

Los funcionarios que atiendan a la ciudadanía deben conocer los diferentes tipos de discapacidad, tratarlos como adultos no como niños, además tratar al ciudadano con naturalidad evitando cualquier tipo de burla. Preguntarle si requiere la ayuda antes de llevar a cabo cualquier acción.

Si la persona lleva acompañante esta debe indicar quien realizará la gestión, si ella directamente o quien acompaña. Dejar que el ciudadano se exprese completamente, evitando adivinar que necesita. Por último, verificar que la información haya sido comprendida completamente por el ciudadano.

### ***Personas ciegas o con alguna discapacidad visual***

Evitar halar a la persona de brazo o ropa, si requiere ayuda hacerlo en el hombro o brazo propio. Por otra parte, se debe informar al ciudadano contantemente sobre la acción que se está realizando e indicarle la posición sobre la documentación e instrumentos que esta requiera utilizar.

Si la persona trae perro acompañante, evitar distraerse con él y evitar que se separen. Ser claros en las explicaciones, si requiere documentación o no, y en general de todo el proceso.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



### ***Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas***

Se debe hablar de frente evitando tapar la boca o los labios. Los movimientos de la boca deben ser claros y pausados (sin exagerar), manteniendo cuidado con el lenguaje corporal.

En caso de no comprender lo que se comunica insistir, ya sea por medio escrito de forma breve y clara, hasta que se comprenda lo que el ciudadano requiere.

En el Instituto trabajan personas con conocimiento de lengua de señas, a las que podemos recurrir en caso de ser necesario.

### ***Personas con sordoceguera***

A estos ciudadanos se debe ayudar teniendo contacto solo en el hombro o brazo, manteniéndose en su campo de visión y vocalizando correctamente. Si llega con acompañante cerciorarse de cuál es el método que prefiere para comunicarse.

### ***Personas con discapacidad física o motora***

Evitar tener contacto con cualquier instrumento que utilice el ciudadano, muletas, bastón, etc. Permanecer a menos de un metro si el ciudadano está en silla de ruedas.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



### ***Personas con discapacidad cognitiva***

Enviar información de forma visual, y ser paciente debido a que la persona puede tener dificultades de comprensión y en dar la información.

19

### ***Personas con discapacidad mental***

Realizar las preguntas de manera breve, con lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta las opiniones y lo que sienta el ciudadano, evitando dar críticas o discutir con él. Al final se debe verificar que la información haya sido comprendida.

### ***Personas de talla baja***

Buscar la manera de tener una altura adecuada al ciudadano para atenderlo. Evitar tratarlos como niños.

## **7. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Este es el canal en el que interactúa el personal del INDER y el ciudadano, en tiempo real, por medio de redes telefónicas. Entre estas, se encuentran los teléfonos fijos del Instituto y de escenarios deportivos, el conmutador, y el call center. En este sentido, se presentan algunas recomendaciones para llevar a cabo este tipo de atención:

- ❖ Hablar con el micrófono a más de 3 cm de la boca y evitar usar artículos en la



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



boca que dificulten su vocalización.

- ❖ Tratar con amabilidad y respeto al ciudadano.
- ❖ Hablar con tranquilidad.
- ❖ Conocer todas las funciones del teléfono.
- ❖ Mantener en base de datos organizada y actualizada, los trámites y servicios de la entidad, dependencia y contacto, al igual que el listado de los escenarios deportivos que cuentan con línea telefónica.
- ❖ Evitar hablar con otras personas mientras se atiende a un ciudadano.

20

Adicionalmente, se debe tener en cuenta aspectos como el tono de la voz, el cual se recomienda ser enérgico, demostrando seguridad en el mensaje y disposición a servir. Además, se debe prestar atención a las palabras enunciadas. Finalmente, se debe procurar que la duración de la llamada telefónica con el ciudadano sea inferior a la requerida de manera presencial.

#### **a. Atención telefónica en conmutador y oficinas**

En este tipo de atención, el personal de INDER Medellín debe tener en cuenta la manera de tener contacto con el usuario, con características que serán presentadas a continuación.

##### *i. Contacto con el usuario*

- ❖ Conocer las funciones básicas del teléfono, como transferir llamadas, o dejar en espera.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Conocer las extensiones del Instituto, tener un listado o tener acceso al directorio telefónico que se encuentra en la página web.

### *ii. Contacto inicial*

- ❖ Seguir el orden establecido para dar inicio a la conversación: saludar con un “buenos días” o “buenas tardes”, decir el nombre del Instituto y la dependencia, nombre del funcionario y realizar preguntas como ¿en qué le puedo ayudar?

### *iii. Atención en el desarrollo del servicio*

- ❖ Escuchar al ciudadano sin interrupciones, independientemente de que no sea competencia de quien escucha.
- ❖ En caso de que la solicitud pueda ser resuelta, brindar toda la información y cerciorarse que el ciudadano quedó a gusto y satisfecho con la información suministrada.
- ❖ De no ser competencia del servidor, informar amablemente que va a transferir la llamada a otro funcionario para su solución, informando que debe esperar un tiempo. Después de esto, debe comunicarse con el funcionario y verificar que este se encuentre, en caso afirmativo comentarle el caso y transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia transferir la llamada sin asegurarse de que esta va a ser recibida. En caso de que no se encuentre el funcionario de competencia del caso, pedir al ciudadano información como nombre, teléfono para contactarlo y correo electrónico, y decirle que por estos medios el funcionario a cargo lo contactará para dar respuesta a su solicitud.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



#### iv. Atención en la finalización del servicio

- ❖ Despedirse del ciudadano amablemente.

22

## 8. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

Este mecanismo de atención contiene los medios con que cuenta el Instituto para la atención y servicio al ciudadano que se realizan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico y redes sociales.

### a. Contacto con el usuario

El personal de la entidad debe seguir las siguientes recomendaciones para la atención por medios electrónicos.

- ❖ Ofrecer respuestas a preguntas formuladas por medio de mecanismos más formales con Habeas data, cuando la respuesta incluya datos personales.
- ❖ Cada contratista o servidor público debe evitar que su correo sea manejado por terceros.
- ❖ Evitar que los correos institucionales sean tomados de manera personal o para enviar cadena de correos que afecten la imagen del Instituto.
- ❖ Seguir protocolos establecidos institucionalmente para el manejo de firmas y planillas.
- ❖ Imprimir correos electrónicos solo en casos en los que sea necesario conservar una copia.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



### *i. Contacto inicial con el servicio*

En primer lugar debe darse respuesta a los correos de carácter institucional, no personal. Para ello debe verificarse que pertenece a la entidad, de lo contrario remitir el correo a la entidad encargada.

23

### *ii. Atención en el desarrollo del servicio*

Para dar respuesta por canales virtuales debe manejarse clara y concisamente el campo “Asunto”, y en “Para” el usuario al cual se piensa enviar, con las copias relacionadas en el campo “CC”. Antes de esto, debe de ser verificada la necesidad de enviar la respuesta a las personas anexadas, con el fin de evitar llenar el buzón de contratistas y servidores del INDER.

En este sentido se propone dar comienzo a las comunicaciones utilizando frases como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

- ❖ La escritura debe hacerse de manera impersonal y tratar que la respuesta sea concisa, debido a que respuestas largas pueden volverse incomprensibles, confusas y ser malentendidas.
- ❖ La respuesta debe ser concisa, en Twitter debe ser inferior a 140 caracteres. Evitar el uso de negrillas o mayúsculas sostenidas, o signos de admiración, exceptuando los casos realmente necesarios.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Tener cuidado al adjuntar documentos, debido a que el usuario puede no tener las herramientas informáticas para darle lectura. Además, hacer lo necesario para que la respuesta no pese mucho (20 MG máximo) y sea rechazada por diferentes softwares. Por último, debe guardarse copia en software que sea fácil de leer.

### iii. Atención en la finalización del servicio

En la etapa final de la respuesta por correo electrónico, el servidor público o contratista debe verificar que sus datos se encuentran debajo de la respuesta, que faciliten su ubicación en caso de que el ciudadano decida contactarlo, siempre utilizando las planillas de la entidad. Por otra parte, revisar antes de darle “Enviar” al correo para evitar errores del servidor o contratista, para no dar malas impresiones ante la ciudadanía. Por último, debe seguir procedimientos que permitan revisar el correo de respuesta antes de ser enviado.

#### b. Redes sociales

El personal a cargo de la atención al ciudadano por medio de las redes sociales debe tener en cuenta, que para dar respuesta a una consulta realizada por estos medios, no hay un tiempo específico de respuesta; no obstante es importante que esta se dé en menos de 24 horas, o dado el caso informar en este mismo plazo que la respuesta se le dará en determinado tiempo.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)





### *i. Contacto inicial con el servicio*

Debe establecerse mecanismos de monitoreo a las redes sociales para conocer los mensajes recibidos y determinar la posibilidad de darles respuesta inmediata o no.

25

### *ii. Desarrollo del servicio*

Es recomendable sugerir a las personas que realicen búsquedas previas en la página web, [www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co), en Preguntas Frecuentes para dar respuesta a sus inquietudes. En lo posible, dar respuesta a las diferentes personas que hayan realizado la misma pregunta pero dejando un detalle particular en cada mensaje que los diferencie, evitando así que se piense que se generan respuestas automáticas, sin realizar una revisión de cada una. Evitar revelar información personal de un usuario por la parte visible de la red social.

En caso de que la respuesta no se pueda generar de manera inmediata se debe explicar la razón por la cual se dio la demora, e informar al usuario en qué fecha y por qué medio le será enviada la respuesta.

Por último, evitar seguir a los usuarios, especialmente en twitter.

### *iii. Finalizando el servicio*

En caso de que la información posea algún tipo de problema, informar al jefe inmediato para que este busque una solución.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



## 9. PROTOCOLOS EN LATENCIA POR CORRESPONDENCIA

26

A este canal pertenecen las comunicaciones escritas por los usuarios del INDER Medellín, en la cual realizan trámites y solicitan servicios. De igual manera, en este tipo de atención se pide la información correspondiente a las funciones inherentes del Estado. Finalmente, por el proceso que se da para respuesta, los buzones de sugerencias hacen parte de este mecanismo de atención.

### a. Correspondencia

El INDER Medellín posee una herramienta llamada BPMS, por medio de la cual se da trámite y trazabilidad a las PQRSC que ingresan por el archivo central (correspondencia).

#### *i. Contacto inicial*

El personal del INDER debe recibir al ciudadano de manera atenta y cordial, demostrando facialmente el deseo de servir al cliente. Utilizando el medio antes descrito en el cual se le pregunta su nombre anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”.

#### *ii. Atención en el desarrollo del servicio*

El personal del archivo central del Instituto debe recibir los documentos que la ciudadanía presente, teniendo en cuenta que habrá ocasiones en las cuales esta no



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



corresponda al INDER Medellín, en tal caso informarle al ciudadano y de insistir en presentarla en el Instituto, recibirla y hacerla llegar a la dependencia a la cual corresponda.

27

Además, se debe tener en cuenta que cada sobre debe ser abierto verificando su contenido y los anexos indicados. A cada documento se le debe dar un radicado, enumerando los documentos con orden de llegada y salida, evitando repetirlos, tacharlos o enmendarlos. Por último, sistematizar la hora y fecha de recibido sin realizar ninguna alteración.

### *iii. Atención en la Finalización del servicio*

Para dar por finalizada la atención al ciudadano, se debe dar la firma y generar el sello de la entidad en documento adicional del usuario indicándole los pasos a seguir en la entidad. En caso de que el documento no sea competencia del Instituto, reenviarlo al lugar competente, en el menor tiempo posible, informándole de ello al ciudadano.

#### **b. Buzones**

En cada buzón se debe contar con el material para el diligenciamiento de la PQRSC (formatos). Por otro lado, los periodos de revisión de los buzones deben estar plasmados en documentos de gestión del Instituto. Los formatos tramitados y relacionados se ingresarán por el archivo central al BPMS para proceder a dar la respectiva respuesta.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



## 10. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

28

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### a. Derechos de los ciudadanos

- ❖ Recibir un trato digno, respetuoso y sin ningún tipo de discriminación, y a exigir el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y de quienes cumplan funciones administrativas, incluyendo la confidencialidad de su información.
- ❖ Presentar las peticiones en cualquier modalidad, verbal o escrita, o por cualquier otro medio, tecnológico o electrónico, sin necesidad de apoderados.
- ❖ Tener el derecho de acceso a cualquier información, salvo aquella que se encuentre bajo reserva legal, en los términos normativos establecidos para su manejo.
- ❖ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, obtener copias de los documentos que no se encuentren sometidos a reserva legal. El costo de las copias será asumido por el peticionario.
- ❖ Obtener respuesta a sus derechos de petición de manera clara, de fondo y en los plazos establecidos por la Ley.
- ❖ Recibir atención especial y preferente tratándose de personas con discapacidad, niños, mujer en estado de gestación o adulto mayor, o en tal caso persona en estado de debilidad e indefensión manifiesta, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Formular cualquier alegato o testimonio, y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que estos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y posteriormente ser informado sobre el resultado correspondiente.
- ❖ Cualquier otro que le reconozca la Constitución, tratados Internacionales y las Leyes, vigentes en nuestro ordenamiento jurídico.

### b. Deberes de los ciudadanos

- ❖ Dar cumplimiento a la Constitución y las Leyes.
- ❖ Obrar conforme al principio de buena fe, sin realizar maniobras que retarden las actuaciones, ni ejecutar con pleno conocimiento, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas dolosas.
- ❖ Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar realizar trámites reiterativos e improcedentes, que afecten los trámites y el cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley.
- ❖ Dar un trato respetuoso a los servidores públicos, tener cuidado con las instalaciones y recursos puestos por el Instituto para la prestación del servicio requerido, teniendo de presente que son bienes públicos y de uso general.
- ❖ Realizar la solicitud de información de manera oportuna, clara, respetando filas y derechos de turno.

### c. Deberes de las autoridades

- ❖ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



- ❖ Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- ❖ Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana
- ❖ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- ❖ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- ❖ Tramitar y atender de manera oportuna las peticiones que lleguen por los distintos canales de atención del Instituto.
- ❖ Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- ❖ Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ❖ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## 11. GLOSARIO

**AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN:** Manifestación de satisfacción o conformidad por la gestión, ejecución o logro de resultados en una actividad o programa de la entidad.



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



**CIUDADANO:** Es el nombre dado al hombre 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.

**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.

**PROTOCOLO:** Uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

**QUEJA:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad o inconformidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

**RECLAMO:** Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)



**SUGERENCIA O COMENTARIO:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

## 12. NORMATIVIDAD

- ❖ Constitución Política de Colombia Artículo 23.
- ❖ Acuerdo 060 de 2001, Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- ❖ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo Título II.
- ❖ Ley 1474 de 2011, Art. 76 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.
- ❖ Ley 190 de 1995, Art 54 y 55. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ❖ Decreto 2232 de 1995, Art. 8 y 9. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.



ISO 14001:2004  
SA-CER307282



ISO 9001:  
CO-SC-CER203995



NTCGP 1000:  
GP-CER203996



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)





### 13. CANALES DE ATENCIÓN DEL INDER ALCALDÍA DE MEDELLÍN

33

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Atención presencial	Atención verbal	Sede administrativa CI 47D 75-276 Medellín. Barrio Velódromo	Lunes a jueves de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:30 a 5:30 p. m. Viernes de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:30 a 4:30 p. m.
	Atención por correspondencia		
	Buzones	Ubicados en sede administrativa, escenarios deportivos y ludotecas	En los horarios de atención de los puntos dónde están ubicados.
Atención telefónica	Conmutador	369-9000	Lunes a jueves de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:30 a 5:30 p. m. Viernes de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:30 a 4:30 p. m.
Atención virtual	Página web	<a href="https://sim.inder.gov.co/index.php/Institucional/atencion-al-ciudadano.html">https://sim.inder.gov.co/index.php/Institucional/atencion-al-ciudadano.html</a>	Se encuentran habilitados de manera permanente, pero se gestionan en los horarios de oficina.
	Correo electrónico	atencion.ciudadano@inder.gov.co	
	Redes sociales	Facebook – Twitter	



NIT: 800194096-0 - Código Postal 0500304  
Calle 47D No. 75 - 276 - Sector Velódromo  
PBX: (574) 369 9000 / Medellín - Colombia

[www.inder.gov.co](http://www.inder.gov.co)

