

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

## Grupo de Atención al Ciudadano



El **Instituto Nacional de Vías** en ejercicio de sus funciones administrativas, consciente de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación así lo requieran, y atendiendo lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 artículo 13, y el derecho consagrado en el numeral 6, del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; los cuales disponen la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. Se permite establecer las siguientes disposiciones:

- El Instituto Nacional de Vías fomenta en todos sus funcionarios y/o colaboradores la atención preferente a personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- El Grupo de Atención al Ciudadano debe divulgar el texto del Artículo 13 del Decreto 19 de 2012 referente a la atención especial, publicándolo en un lugar visible y de fácil acceso.

**“ARTÍCULO 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.** Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”

- El Grupo de Atención al Ciudadano debe coordinar con el área encargada, las diferentes necesidades de acceso y señalización que sean requeridas en el Instituto, con el objeto de brindar una adecuada atención a los ciudadanos a los cuales van dirigidas las mencionadas disposiciones legales.

- En el caso de que los ciudadanos, usuarios del Instituto sean mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y personas en situación de discapacidad deberán tomar un turno de atención preferencial para ser atendidos de manera prioritaria en la ventanilla correspondiente.
- Los funcionarios y/o colaboradores que se encuentren designados en las diferentes ventanillas del Grupo de Atención al Ciudadano del INVIAS, deberán encontrarse debidamente capacitados para orientar a los ciudadanos y ciudadanas beneficiarios de atención preferente de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el presente documento.
- En caso de que algún ciudadano beneficiario de atención preferente desee formular algún reclamo con respecto al cumplimiento de estas disposiciones, es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de recibirla, dando trámite de esta por cualquiera de los canales dispuestos por el Instituto.
- El Grupo de Atención al Ciudadano llevará control de las diferentes acciones adelantadas relativas a las quejas, reclamos y/o sugerencias, referentes a la atención preferencial.
- El Grupo de Atención al Ciudadano en coordinación con el Grupo de Gestión de Talento Humano, deberá mantener procesos de capacitación constante de atención al público, a los funcionarios y/o colaboradores de la Entidad.
- El Grupo de Atención al ciudadano deberá capacitar a todos los servidores públicos del Instituto tanto en Planta Central como en Direcciones Territoriales, en el marco legal y administrativo para la respuesta oportuna y de fondo a las PQRD y resaltar la importancia de la atención preferencial.

