

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVO	3
4. ALCANCE	4
5. MARCO NORMATIVO	4
6. DEFINICIÓN Y CONCEPTOS.....	4
7. POLITICA	7
7.1 EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO DERECHO FUNDAMENTAL	8
7.2 COMPONENTES DE LA TRANSPARENCIA	10
7.3 MEDIOS DE LA ENTIDAD	11
7.4 MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14
7.5 CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	15
7.6 ATENCIÓN PREFERENCIAL	16

1. INTRODUCCIÓN

El fortalecimiento y promoción de la Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadano está fijada por la Entidad en el marco de los lineamientos establecidos y propuestos por la ley 1712 de 2014, los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Por esta razón la Empresa de Servicios Públicos de Santander ESANT S.A E.S.P., a través del presente documento, les permite a sus usuarios y ciudadanos en general, conocer los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos.

Se puede deducir que existen dos categorías de agentes participativos. La primera, los ciudadanos que directamente intervienen en los escenarios para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública; La segunda categoría, es la de aquellos que actúan como representantes de sectores específicos, como las veedurías ciudadanas, juntas administradoras locales, concejos municipales, entre otros.

Por otra parte, la información es uno de los activos de mayor valor en las entidades ya que es el soporte para la toma de decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas al transcurrir de las actividades de la entidad.

Con el presente documento se pretende fijar el marco institucional respecto a la política de Participación Ciudadana y del Servicio al ciudadano y de acceso a la información pública, para el desarrollo de las estrategias que llevará a cabo para su fomento, fortalecimiento e implementación, logrando generar espacios digitales para una participación más sencilla y efectiva.

2. JUSTIFICACIÓN

Para garantizar una efectiva participación ciudadana y servicios al ciudadano, el Estado ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través del cual promueve que desarrollen un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de buen servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, lo anterior de cara al mejoramiento permanente para garantizar los derechos de los usuarios y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

En atención a este dominio, cobra vital importancia que la Empresa de Servicios Públicos de Santander ESANT S.A E.S.P. defina una política de transparencia, participación y servicio al ciudadano que establezca el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes y que permita a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la materialización de estos derechos.

3. OBJETIVO

Este documento tiene el propósito de:

- Definir los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer el derecho a la participación en la gestión de la Entidad.

- Regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio, garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

4. ALCANCE

Esta política institucional aplica para todas las dependencias, sus trabajadores y contratistas que participan en cualquiera de las etapas de los procesos de la entidad (formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

5. MARCO NORMATIVO

El marco de referencia refleja una evolución de la normatividad en relación a la participación ciudadana y el servicio al ciudadano desde un enfoque de derechos. La Constitución Política de 1991, establece los mandatos para la configuración de la participación ciudadana como un derecho fundamental y de igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer de manera activa este derecho en los temas que le afectan o que simplemente le interesan.



6. DEFINICIÓN Y CONCEPTOS

Se busca precisar lo que para la política significa cada uno de los términos que se emplean y de otra manera, delimitar el alcance de las iniciativas que se emprendan.

- **INFORMACIÓN.**

Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La participación ciudadana es un mecanismo de ejercicio de la ciudadanía que implica una actuación concreta en el escenario público, faculta e impone a las personas el derecho y el deber que tienen de integrarse activamente en los procesos de toma de decisiones colectivas, e incentiva la movilización para la resolución de los problemas que afectan el bien común.

- **PUBLICAR O DIVULGAR**

Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

- **TRANSPARENCIA**

Para esta política, transparencia se refiere al acceso a la información pública. Está relacionada con el derecho a saber y el acceso público a la información. En términos generales, se refiere al acceso que tienen los ciudadanos a la información respecto a la gestión realizada por la entidad.

- **VEEDURIA CIUDADANA**

Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades¹.

De acuerdo a la Ley 850 de 2013 las veedurías pueden vigilar la gestión de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando los asuntos objeto de vigilancia tengan que ver con las actividades que guardan relación directa con la prestación del servicio a los usuarios. En relación con los servicios públicos domiciliarios, las veedurías ciudadanas pueden vigilar decisiones relacionadas con el establecimiento de tarifas y otros asuntos como la calidad, oportunidad y continuidad del servicio, la correcta estratificación y subsidios, y la información sobre la prestación de los servicios que estén referidos a aspectos técnicos que afecten intereses colectivos.

¿Cómo podrán constituir una veeduría?

Según la Ley 850 de 2013 todo ciudadano podrá constituir una veeduría así:

1. Toda organización civil (comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro) y/o ciudadanos de forma plural.
2. Posteriormente, las organizaciones civiles o los ciudadanos, elegirán democráticamente a los veedores, construirán un documento o acta de constitución en la cual consignen el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia.

¹ **LEY 850 DE 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías

3. Finalmente, la inscripción de este documento se realizará ante las personerías municipales o cámaras de comercio.

Imagen 1. Procedimiento para conformar veeduría ciudadana



Fuente: Red institucional de apoyo a veedurías ciudadanas

Es preciso señalar, que durante la ejecución del plan de gestión social durante la vigencia 2019 por parte de la Empresa de Servicio públicos de Santander S.A. E.S.P., se adelantaron acciones para la conformación de veedurías ciudadanas a los proyectos de agua y saneamiento básico en los municipios donde se realizaron proyectos de obras para el mejoramiento de la prestación del servicio público domiciliario. En este sentido, se logra la conformación de 4 veedurías ciudadanas en los municipios de San Andrés, Tona, Málaga y Güepsa, de las cuales se obtiene copias de las actas de conformación de la veeduría ante la Personería municipal de los municipios de San Andrés y Güepsa. Sin embargo, en acta de reunión quedó conformada la veeduría del municipio de Tona y Málaga, con el número de integrantes y con el compromiso por parte de Personería municipal en gestionar el documento de conformación. Asimismo, se obtiene la creación de una veeduría ciudadana en el municipio de Vélez, donde la comunidad se empoderó por iniciativa propia con el propósito de hacer seguimiento a la construcción del emisario final en la vereda Los Ejidos, barrio pablo VI y Reino Unido del municipio.

Frente a la existencia de comités de control social a la prestación de los servicios, es necesario adelantar acciones a las empresas administradoras y/o de los municipios que administran las empresas públicas de acueducto, alcantarillado y aseo, frente a la necesidad de fomentar la participación de los ciudadanos en estos espacios de construcción colectiva.

Tabla 1. Cultura de la participación en los municipios con proyectos de agua y saneamiento básico

Municipio	Existen comités de control social a la prestación de los servicios	Existen Veedurías ciudadanas a los proyectos de agua y saneamiento básico	Nivel de participación de los usuarios en reuniones (Bajo/medio /alto)	Cantidad de capacitaciones y eventos organizados por la empresa
San Andrés	Sin reporte	Si	Bajo	2 capacitaciones
Girón	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
Los Santos	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
Cerrito	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
Vélez (Vélez 500 años)	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
El Playón	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
Güepsa Plan Maestro Coimas	Sin reporte	Si	Bajo	3 reuniones
Güepsa plan maestro alcantarillado Municipio de Güepsa	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
Tona	Sin reporte	Si	Bajo	2 capacitaciones
Málaga	Sin reporte	Si	-	Sin reporte
Vélez	Sin reporte	Si	-	Sin reporte

Fuente: Caracterización social, Plan de Gestión Social 2020. ESANT. S. A. ESP

• INFORMACIÓN PÚBLICA

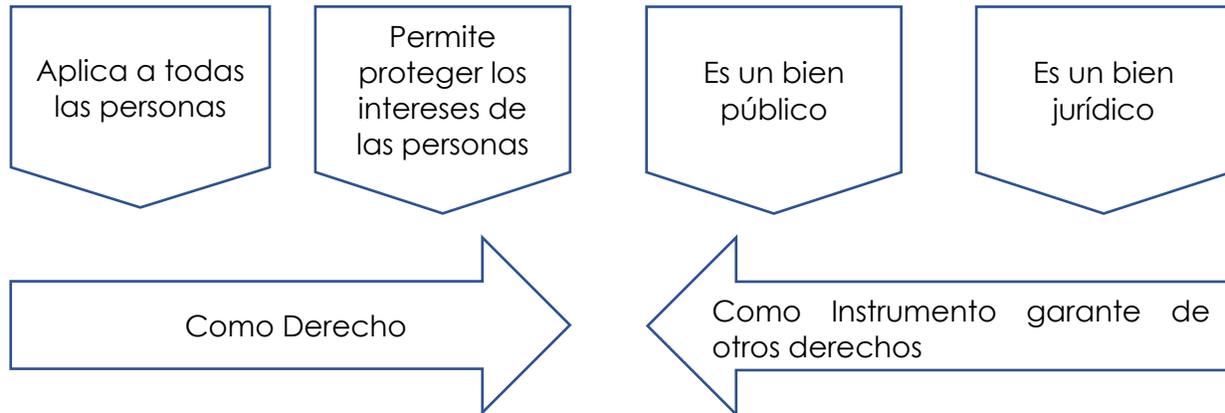
Toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes, etc.) que independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sera considerada de interés público, excepto la información reservada por Ley.

7. POLITICA

La Empresa de Servicios Públicos de Santander ESANT S.A. E.S.P. en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y a su decreto reglamentario 103 de 2015 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública” da a conocer la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano y de acceso a la información pública, junto a sus mecanismos y herramientas adelantadas para tal fin.

7.1 EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO DERECHO FUNDAMENTAL

Es el derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.



7.1.1 PRINCIPIOS DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- Publicidad
- Buena Fe
- Facilitación
- No Discriminación
- Gratuidad
- Celeridad
- Eficacia
- Calidad
- Divulgación proactiva de la información
- Responsabilidad en el uso

7.1.2 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

Es la petición respetuosa que una persona o una comunidad presenta con el fin de obtener una pronta resolución de las necesidades de tipo comunitario o para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad. Ejemplo: El mal servicio en la prestación del servicio de agua a la comunidad, daño del sistema de acueducto y/o alcantarillado y que afecte a la población.

7.1.3 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Es la petición respetuosa que una persona o una comunidad presenta con el fin de obtener una pronta resolución de las necesidades de tipo individual. Ejemplo, una factura de servicios públicos que llegue por un valor diferente al consumo real.

7.1.4 TIPOS DE SOLICITUDES

a) **Quejas:** Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal. El término para responder y/o atender la queja es de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.

b) **El reclamo:** Es la expresión de insatisfacción en la prestación de un servicio o hay deficiencia en la atención de una autoridad. El término para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles.

c) **De información:** Cuando una persona formula a las autoridades solicitud de información que reposa en la entidad, usualmente relacionado con la forma de actuar en un determinado caso, igualmente sirve para obtener información y copias de documentos siempre y cuando no sean de carácter reservado (cuyo costo lo asume quien lo solicite); el término para resolver esta solicitud de información es de diez (10) días hábiles.

d) **De consulta:** Es la solicitud que presenta una persona natural o jurídica ante autoridad competente para que emitan su concepto sobre un asunto relacionado con sus funciones o competencias. El término para resolver esta solicitud es de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción.

Las anteriores se pueden presentar o formular de manera oral o escrita, incluida vía telefónica y medios electrónicos.

7.1.5 EXEPCIONES



Información Clasificada

Literal c, art. 6 Ley 1712/14: “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados”.



Información Reservada

Literal d, art. 6 Ley 1712/14: “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.”

Nota: Cuando la totalidad de una información contenida en un documento no este protegida por una excepción debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable.

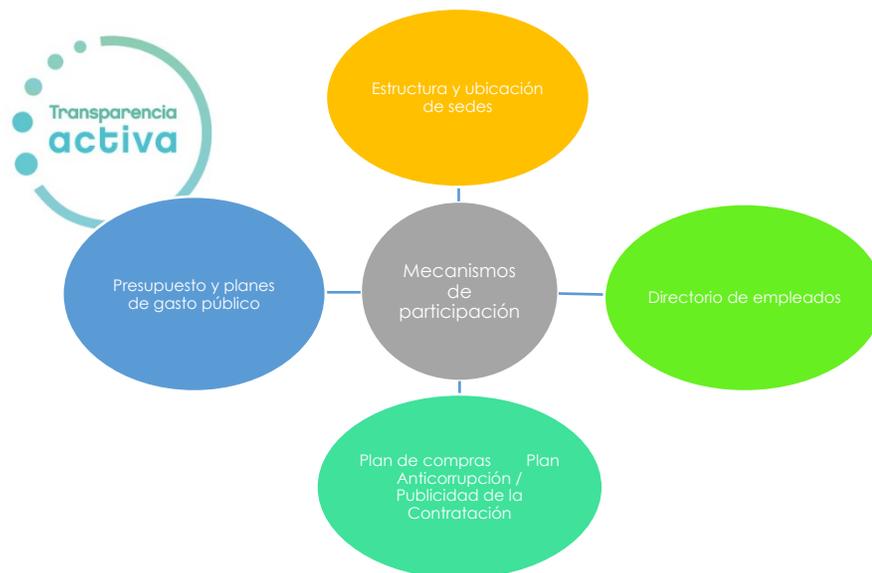
Adicionalmente, resulta oportuno señalar que el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015², contempla los documentos e información con el carácter de reserva en virtud de la Constitución Política o la Ley.

7.2 COMPONENTES DE LA TRANSPARENCIA

El artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, define transparencia como: “Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.”.

Con el fin de planear el componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión – MIPG, se determina:

7.2.1 Transparencia Activa



² “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Relacionada con la publicación y puesta a disposición de la información pública en los canales de información establecidos, de forma proactiva sin que medie solicitud alguna.

La Empresa de Servicios Públicos de Santander - ESANT S.A. E.S.P., garantiza este componente a través de dos formas:

- 1- Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, los servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual.
- 2- Dejando a disposición de las personas interesadas la información en espacios físicos de la oficina principal y sus sedes en Los Santos y Enciso así como en los sitios web para facilitar su obtención.

7.2.2 Transparencia Pasiva



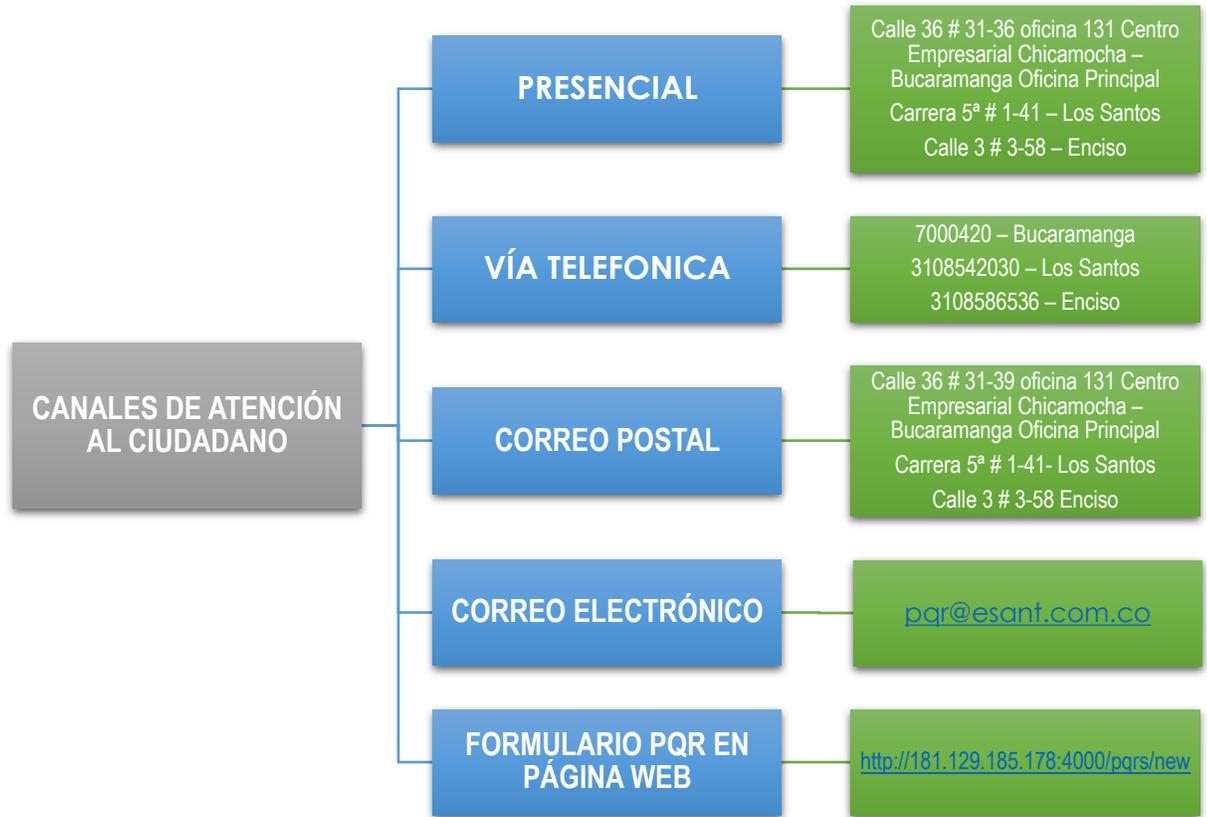
Relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad. La Empresa de Servicios Públicos de Santander - ESANT S.A. E.S.P se compromete a cumplir con este componente en este sentido;

- 1- Dispone contar con los medios idóneos para recibir las solicitudes.
- 2- Disponer de procedimiento para reservar la identificación.
- 3- Disponer mecanismos que permitan hacer seguimiento a las solicitudes.
- 4- Emitir respuesta a las solicitudes en términos de calidad y oportunidad.

7.3 MEDIOS DE LA ENTIDAD

A través de la presente política se describen los mecanismos de acceso a la información pública y retroalimentación con los que cuenta la entidad.

- Canales de atención al ciudadano: Medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Empresa de Servicios Públicos de Santander ESANT S.A E.S.P., a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios sobre temas de competencia de la entidad.



- Redes sociales: Permite informar a la ciudadanía de los espacios que adelanta la entidad y a los cuales puede asistir e interactuar.



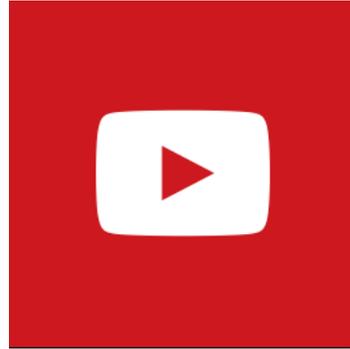
Facebook/ EsantSantanderOficial



Instagram/ santanderesant



Twitter/ @EsantSantander



YouTube/ Esant Santander

- Rendición de cuentas: Deber que tienen las entidades de responder públicamente, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio de sus actividades.
- Encuestas de satisfacción: Mecanismo de participación que se aplica al finalizar una actividad y tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad



Fuente: Departmaneto Administrativo de la Función Pública. Presentación Participación ciudadana.

- Espacios generados con la comunidad: Actividades comunicativas desarrolladas durante la iniciación, ejecución y finalización de los proyectos que ejecuta la Empresa de Servicios Públicos de Santander - ESANT S.A E.S.P., con el fin de hacer partícipes activos a las comunidades y usuarios. (estos espacios son establecidos por los contratistas en cumplimiento de sus PGSO)
- Caracterización de usuarios: Herramienta para la identificación y análisis de los posibles usuarios y sus problemáticas más relevantes y reincidentes, que permita la implementación de estrategias para obtener una administración eficiente, canales de atención funcionales, con mayor cobertura y permita la participación ciudadana.

- Buzón de sugerencias: Mecanismo físico que permite a la ciudadanía poner de manifiesto sus sugerencias para la entidad.

7.4 MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A través de la presente política se describen los espacios de participación ciudadana con los que la comunidad cuenta.

- PQRS: Facultad que toda persona tiene para presentar peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes ante la entidad para obtener de ella una respuesta. Puede radicarse de forma física o virtual a través del aplicativo en la página web en el siguiente link: <http://181.129.185.178:4000/pqrs/new>



PQRS - Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P.

+ Crear nueva 🔍 Buscar

Buscar

Escriba el código de radicación que le fue suministrado en el momento de la creación de su PQRS

Número de identificación con el que registró su PQRS

- Veeduría ciudadana: Mecanismos democráticos de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.
- Acción de tutela: mecanismo mediante el cual, toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de los casos establecidos en la ley.
- Acción de cumplimiento: Mecanismo de protección de derechos, esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.

Nota: Algunos medios de participación ciudadana se pueden evidenciar en la matriz de partes interesadas o grupos de valor en la cual están definidos las necesidades, expectativas, medios de comunicación con estos ciudadanos con el fin de garantizar la prestación del servicio con calidad y confianza institucional.

7.5 CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Con el objetivo de conocer la percepción de nuestros usuarios con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. Desde el sistema de gestión de calidad se realizan las siguientes actividades de medición por canal.

PQRS: Trimestralmente se analiza un indicador de seguimiento de PQRS de los procesos misionales con el fin de evaluar el desempeño, tiempos de respuesta y satisfacción, con el fin de tomar decisiones que permitan mejorar el proceso y la satisfacción de usuarios en la entidad.

USUARIOS FINALES: La dirección de operaciones con el fin de garantizar una correcta prestación del servicio, anualmente realiza encuestas de satisfacción a usuarios finales, donde se establecen criterios de medición como calidad, continuidad y cobertura para los servicios AAA. Encuestas que son tabuladas y consolidadas en un informe presentado a la alta gerencia para su conocimiento y toma de decisiones.

PROYECTOS: Durante la ejecución de proyectos en el componente de inversión y obras de agua potable y saneamiento básico que se desarrollan, se evidencia la participación ciudadana en las tres fases de ejecución de proyectos. Al inicio, durante la ejecución y al finalizar. Se conserva información documentada de las mismas. El objetivo de estos espacios es generar mesas de trabajo articuladas entre la Empresa de Servicios Públicos de Santander – ESANT S.A ESP como gestor del Plan Departamental de Aguas y la ciudadanía de modo que se desarrollen espacios de comunicación asertivos con los usuarios beneficiados de estos proyectos. Los ciudadanos pueden solicitar información directa y/o oportuna en estos espacios o mediante el uso de los canales de información de la ESANT S.A E.S.P., o si lo prefieren mediante veedurías ciudadanas como líderes y voceros de la comunidad.

Del mismo modo, se evalúa la satisfacción de los ciudadanos beneficiarios de las obras, aplicando una encuesta de satisfacción la cual es desarrollada por los gerentes públicos de servicios de los municipios, o secretarios de planeación e infraestructura. Los cuales deben consignar su grado de satisfacción con la recepción de la obra al municipio siendo la ESANT S.A ESP el ejecutor del mismo. Esta actividad se realiza entre la terminación y liquidación de los contratos.

RENDICION DE CUENTAS: El desarrollo de esta actividad puede darse generalmente mediante audiencia pública o transmisión en medios y canales digitales. Sin embargo, espacios como: entrevistas con actores, asambleas comunitarias, encuentros regionales, o foros, se consideran espacios de rendición de cuentas. La rendición de cuentas es un espacio que se genera periódicamente en la cual se dan a conocer los resultados de ejecución o avance de planes, programas y proyectos de la gestión de la entidad, así como resultados de

ejercicios anteriores. Esta actividad es medida por la aplicación de una encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos asistentes, la cual es tabulada y cargada en informa en www.esant.com.co generalmente esta actividad es desarrollada anualmente.

7.5.1 LINEAMIENTOS TICS

- Aplicar la política de seguridad y privacidad de la información con el fin de garantizar al ciudadano que su información será tratada conforme a la ley.
- Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Toda la información pública será de fácil acceso desde el sitio web de la entidad.
- ESANT S.A ESP centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Toda esta información se encontrará publicada en el sitio web de la entidad.

7.6 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, los cuales son sujetos de atención preferencial, como adultos mayores de 60 años de edad, las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

7.6.1 Adulto mayor y mujeres embarazadas

- Una vez ingresan a las oficinas, la persona encargada de servicio al cliente debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

7.6.2 Personas en condición de discapacidad

Según el Ministerio de Salud las personas en condición de discapacidad son aquellas personas que presentan *“deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos”*. La persona encargada de servicio al cliente deberá:

- No tratar a las personas mayores de edad que presenten alguna discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Mejorar el acceso a las oficinas de atención de servicio al cliente, con el fin de garantizar la atención sin ninguna restricción a la población en condición de discapacidad. O establecer las acciones necesarias para que las personas con discapacidad reciban la información necesaria, por parte de los funcionarios y/o contratistas de la entidad.

7.6.3 Grupos Étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. La persona encargada de servicio al cliente debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, si la persona cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.