

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA



Introducción

La Cultura de Servicio es una filosofía de vida o vocación interna que nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas. Esta cultura de servicio se ve reflejada a través del contacto diario con nuestros grupos de interés.

Los protocolos para el servicio a la ciudadanía se construyen con el propósito de seguir brindando un servicio eficiente y de calidad a los grupos de interés durante la atención y la gestión de sus requerimientos. Por ello, el Ministerio de Justicia y del Derecho consciente de la importancia de entender, abordar y respetar las diferencias como principio ético de relacionamiento con sus grupos de interés, a continuación, presenta los protocolos de atención con enfoque diverso para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que requieren interactuar con la Entidad, con el fin de fomentar la garantía de derechos, la satisfacción en el servicio y afianzar la confianza con la ciudadanía.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA

Conceptos Básicos

Conozca los principales conceptos para una comprensión adecuada de los contenidos aquí descritos.

✓ **Accesibilidad:** Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

✓ **Adulto mayor:** Persona de 60 años o más de edad.

✓ **Atención:** Comunicación de doble vía de los colaboradores (funcionarios y contratistas) del Ministerio de Justicia y del Derecho con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

✓ **Atención preferencial y diferencial:** Atención brindada por cualquier dependencia del Ministerio de Justicia y del Derecho a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

✓ **Canales oficiales de comunicación para la atención:** Medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que las personas naturales o jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, de conformidad con la normatividad vigente.

✓ **Canal correspondencia o servicio postal:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

✓ **Adulto mayor:** Persona de 60 años o más de edad.

✓ **Canal presencial:** Oficinas o puntos de atención, los centros integrados de servicio, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

✓ **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el funcionario o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través este canal se puede orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

✓ **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el

quehacer de la entidad y del Estado.

✓ **Discapacidad:** Resultado de interacciones complejas entre las limitaciones funcionales (físicas, intelectuales o mentales) de la persona y del ambiente social y físico que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

✓ **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

✓ **Grupos étnicos:** Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

✓ **Lenguaje claro:** Comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.

✓ **LGBTIQ+:** Categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual, Intersexual y Queer, así como otras identidades no mencionadas específicamente.

✓ **Mujer gestante:** Mujer en estado de embarazo.

✓ **Niños, Niñas y Adolescentes:** Niño o niña entre los 0 y los 12 años, y adolescente las personas entre 12 y 18 años.

✓ **Personas con discapacidad:** Condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

✓ **Protocolo:** Conjunto de pautas destinadas a estandarizar un comportamiento frente a una situación específica.

✓ **Víctima:** Es la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de

una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. También serán considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

✓ **Población de reincorporados, reintegrados y comparecientes de la fuerza pública:** Corresponde a firmantes de paz del Acuerdo Final entre el Estado y la Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia - Ejército del Pueblo (Farc-Ep) (proceso de Reincorporación), personas desmovilizadas de los Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley (proceso de Reintegración), exintegrantes de grupos armados organizados que se sometieron a la justicia (Atención Diferencial), miembros activos y retirados de la Fuerza Pública que se

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA

encuentren sometidos y cumpliendo con las obligaciones' derivadas del régimen de condicionalidad de la

Jurisdicción Especial para la Paz (comparecientes Fuerza Pública).

Canales de Atención a la Ciudadanía

Conoce los canales oficiales de atención de la Entidad, a través de los cuales los grupos de interés pueden acceder de forma oportuna y sin distinción, a los servicios del Ministerio.



Canal Telefónico



Canal Presencial



Canal Postal o de correspondencia



Canal Virtual

- **Canal Telefónico:** la línea telefónica PBX (601) 4443100 o línea gratuita nacional 01-8000-911-170. Horario de atención de lunes a viernes jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- **Canal Presencial:** Carrera 13 N° 52-95, primer piso de las instalaciones de la sede chapinero de la Entidad, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. Horario de atención de lunes a viernes jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- **Canal Postal o de Correspondencia:** Carrera 13 N°52-95 Bogotá D.C., Colombia, primer piso sede chapinero de la Entidad. Horario de atención de lunes a viernes jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- **Canal Virtual:** formulario virtual dispuesto en la página Web del Ministerio, en: <https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y->

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

[servicios-a-la-ciudadania/pqrdsf](#) o mediante el correo electrónico de: gestion.documental@minjusticia.gov.co. Habilitado las 24 horas. Capacidad máxima para adjuntar archivos 25MB.

Atributos del Buen Servicio

Para brindar un excelente servicio a la ciudadanía, los siguientes atributos son esenciales en la gestión de la Entidad, por ello los funcionarios y contratistas deberán apropiarlos en el desarrollo de sus labores:

Confiable: brindando información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del ministerio.	Amable: consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.	Digno: la información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
Efectivo: consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.	Empático: poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés del ministerio, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.	Incluyente: brindando un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
Innovador: reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades y las experiencias de servicio de la entidad.	Oportuno: con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.	Respetuoso: reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

Gráfica 1. Atributos del buen servicio

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de los protocolos de servicio al ciudadano PNSC – DNP.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA

Derechos y Deberes del Ministerio en la Prestación del Servicio Al Ciudadano

Todos los funcionarios y contratistas en la prestación del servicio a la ciudadanía y grupos de interés deben enmarcarse en el ejercicio de los siguientes derechos y deberes:

Derechos

- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
- Contar con espacios acondicionados para la gestión de servicio.

Deberes

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención del Ministerio dentro del horario normal de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación del Ministerio.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar a los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA

- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano del Ministerio dispuestos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Conocer los servicios que ofrece el Ministerio TIC, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención.

Derechos y Deberes de la ciudadanía en la Interacción con el Ministerio

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos y los deberes de la ciudadanía¹, en su relacionamiento con la Entidad.

Derechos

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

Deberes

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar

¹ Artículo 5 de la ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

De manera complementaria consultar la Carta de trato digno en el siguiente link: <https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-trato-digno>

Actitud

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición del ánimo de una persona expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera que los funcionarios y contratistas del Ministerio atiendan y orienten al ciudadano con una actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades propias y diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido los funcionarios y contratistas deben:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano
- ✓ Escuchar y evitar interrumpirlo mientras habla
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención
- ✓ Comprometerse únicamente con lo pueda cumplir
- ✓ Ser creativo, recursivo y pertinente para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez, agilidad y lo orienta en forma respetuosa y precisa.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Por el contrario el ciudadano se llevará una imagen negativa del servicio prestado y de la Entidad, si el funcionario o contratista trata al ciudadano de manera altiva, desinteresada, lo hace esperar innecesariamente, no ofrece explicación por las demoras, no tiene información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el funcionario o contratista debe llamar a su jefe inmediato o supervisor para que le ayude a manejar la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de los atributos del buen servicio por parte del funcionario o contratista, la Entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

Pautas Generales para la Atención



Es correcto:	
✓ Utilizar un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para los ciudadanos.	✓ Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano esté alterado.
✓ Escuchar al ciudadano, permitir que se desahogue y exprese sus ideas sin interrumpirlo.	✓ Durante la conversación, por respeto al ciudadano no permitir que factores externos capten su atención, brindarle una escucha activa y atenta en todo momento.
✓ Evidenciar claramente la intención de querer brindar una solución	✓ Durante la conversación, siempre mirar a los ojos al ciudadano, como

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

efectiva ante la solicitud del ciudadano.	señal de respeto y atención a lo que está expresando.
✓ Asegurarse de haber entendido de manera correcta la solicitud puntual del ciudadano.	✓ Ser respetuoso, tolerante y paciente en su manera de tratar al ciudadano.
✓ Ser imparcial en sus afirmaciones y respuestas.	✓ Referirse al ciudadano siempre con el término "señor, señora o señorita" seguido del nombre de la persona.
✓ Si la petición es presentada por un niño, niña o adolescente, reconocer sus narrativas como valiosas, verdaderas e importantes y darles trámite de igual forma que las presentadas por los adultos.	✓ Si el ciudadano está expresando una situación de violencia o sufrimiento, evite realizar comentarios que revictimicen a la persona.
✓ No utilizar diminutivos al dirigirse al ciudadano, sin importar su edad.	✓ Cuando el ciudadano sea una persona con discapacidad, evite prejuicios y sobreprotección
✓ Antes de intentar ayudar a una persona con discapacidad, pregúntele si lo necesita y está de acuerdo con recibir ayuda y de qué manera puede usted brindársela.	

✓



Es incorrecto:

✓ Garantizar soluciones que no sean reales.	✓ Hablar demasiado ya que nuestra función principal es de escucha activa.
✓ No prometa soluciones que no estén a su alcance	
✓ Juzgar lo manifestado por el ciudadano.	✓ Gritar al ciudadano
✓ Interrumpir al ciudadano	✓ Utilizar frases afectuosas o de

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA

constantemente mientras está expresando sus ideas.	cariño con el ciudadano.
✓ Hacer uso del celular durante la atención al ciudadano, a menos que sea para buscar una información necesaria para la persona que está realizando la petición.	✓ Evitar el contacto visual con el ciudadano durante la conversación.
✓ Consumir alimentos durante la atención a un ciudadano.	✓ Tutear al ciudadano, siempre debe mantenerse el respeto y hablarle de "usted".

Durante la comunicación, el ciudadano puede mostrar una actitud de insatisfacción o de disgusto frente al servicio. Por tanto, es necesario identificar los factores que las genera, como también las pautas a seguir para que el servidor público y contratista obtenga un adecuado manejo de la situación.

Factores comunes de insatisfacción o disgusto de la ciudadanía en los momentos de atención



- ✓ La existencia de fallas en el sistema y en el funcionamiento de los equipos.
- ✓ Demora en la atención.
- ✓ Trato discriminatorio.
- ✓ Ausencia del funcionario o contratista en el puesto de atención por un periodo largo de tiempo.
- ✓ Mala actitud por parte del funcionario o contratista.
- ✓ No recibir de forma clara por parte del funcionario o contratista la información.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

- ✓ Recibir del funcionario o contratista frases como: ¿me entiende?, ¿usted entiende lo que le digo?
- ✓ Recibir del funcionario o contratista un saludo o despedida poco cordial.

Pautas para la atención de ciudadanos inconformes o alterados



Para el Ministerio de Justicia y del Derecho es fundamental establecer una comunicación asertiva y eficaz con los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención, por ello:

- ✓ Mantenga una actitud tranquila, amigable y evidencie continuamente que usted comprende la situación expresada por el ciudadano.
- ✓ Durante la conversación, concéntrese en lo que la persona está expresando, por respeto al ciudadano no permita que factores externos capten su atención.
- ✓ En todo momento escuche con atención al ciudadano.
- ✓ Procure identificar el estado de ánimo del ciudadano, para que pueda generar un ambiente lo más ameno y empático posible.
- ✓ Permita que el ciudadano se desahogue, exprese sus ideas, no lo interrumpa y evite una discusión, ya que esto muy probablemente lo exaltará más.
- ✓ Mantenga una actitud serena en todo momento, esto le permitirá controlar la situación y posiblemente ayudar a que el

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

- ciudadano recobre la calma.
- ✓ Si lo considera pertinente y para ilustrar de mejor forma al ciudadano respecto a su solicitud, utilice lápiz y papel para brindarle direcciones o información importante por escrito.
 - ✓ Si el ciudadano solicita una explicación, bríndesela de forma clara y precisa, sin salirse del tema puntual.
 - ✓ Exprésele al ciudadano las diversas alternativas de solución a su solicitud, para que pueda tomar la decisión que considere pertinente.
 - ✓ Evite calificar su estado de ánimo o pedirle al ciudadano que se calme, esto incrementará su inconformidad.
 - ✓ Evite tomar el problema como algo personal, debe mantener la imparcialidad en todo momento.
 - ✓ Cuide el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice
 - ✓ En lo posible dar alternativas de solución, si las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
 - ✓ Despídase amablemente, reiterándole al ciudadano que el Ministerio de Justicia y del Derecho está siempre dispuesto a atender sus solicitudes.

Pautas al Brindar una Respuesta Negativa a las Solicitudes

En ocasiones el ciudadano no recibe la respuesta que espera por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho; en estos eventos se debe brindar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón de la respuesta a su solicitud, para ello se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a su solicitud
- ✓ Brindar orientación o presentarle alternativas que, aunque no sean

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

exactamente lo que el ciudadano requiere, ayuden a solucionar aceptablemente su requerimiento, demostrar que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Protocolos de Atención por tipo de Canal

Protocolos de Atención por el Canal Telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidad, conmutadores o centros de contacto



Recomendaciones Generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural, el tono de la voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir, por ello debe usar

Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C – 10, Bogotá D.C.

Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 – 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170


www.minjusticia.gov.co

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

un tono de voz vivaz y energético que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servir.

- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos o la información para la atención estén disponibles.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios o de la oferta de servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio, durante y al finalizar la llamada debe aplicar los siguientes pasos:

	1. Conteste la llamada antes del tercer timbre
	2. Salude amablemente al ciudadano, “buenos días ó buenas tardes” , (según el rango horario) Bienvenido al Ministerio de Justicia y del Derecho , dar el nombre del funcionario o contratista: habla con xxx
	3. Pregúntele el nombre, apellido y número de identificación del ciudadano para el registro de la llamada utilizando las siguientes frases: “¿con quién tengo el gusto de hablar?” “me puede indicar sus datos para el registro de la llamada”
	4. Estableciendo el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él o ella por su nombre antecediendo la palabra “Señor, señora” y preguntar ¿en qué le puedo colaborar? o ¿en qué puedo ayudarle?

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	5. Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, tomando nota de los puntos importantes
	6. Hágale saber al ciudadano que está interesado en entender su petición
	7. Utilice un lenguaje claro y sencillo
	8. Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
	9. En caso de que la solicitud no sea de competencia del área, debe decirle al ciudadano amablemente que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
	10. Al colocar la llamada en espera, informe al ciudadano que se va a realizar el proceso de consulta y el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
	11. Remita la solicitud de forma oportuna a la dependencia competente para dar respuesta al ciudadano.
	12. Brinde alternativas de solución, si las hay, y comprométase únicamente con lo que pueda cumplir, no genere falsas expectativas en el ciudadano.
	13. Verifique si el ciudadano comprendió en debida forma lo indicado.
	14. Despídase amablemente.
	15. Pregunte al Ciudadano: ¿Hay algo más en que pueda colaborarle?
	16. Solicite al ciudadano que califique la atención recibida.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Protocolos de atención el Canal Presencial

Este es un canal en el que ciudadanos interactúan en persona para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de Minjusticia y su oferta institucional.



Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la imagen de la Entidad. La identificación del funcionario o contratista debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto o centro de servicio al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Atención por parte de los guardias de seguridad

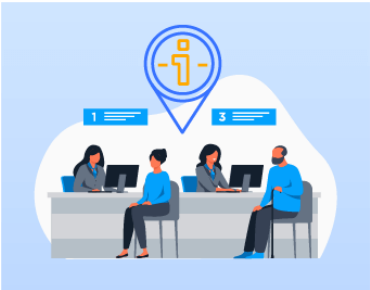
Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a".
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Departamento. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: **"Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias"**.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o ventanilla de atención para ser anunciado ante el funcionario, contratista o dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, Tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. **"No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida"**

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

El contacto inicial y desarrollo de la atención por parte del funcionario o contratista en las ventanillas dispuestas por la entidad en el punto o centro de atención al ciudadano, debe apropiarse de los siguientes pasos:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca a la ventanilla, salude de inmediato de manera amablemente, sin esperar que el ciudadano salude primero, utilizando la frase: “buenos días ó buenas tardes”, (según el rango horario) Bienvenido al Ministerio de Justicia y del Derecho, preséntese con su nombre y apellido seguido de la oración: ¿en qué le puedo colaborar? o ¿en qué le puedo servir? 2. Solicite el nombre, apellido y número de identificación del ciudadano para el respectivo registro en el sistema. 3. Mantenga el contacto visual con el ciudadano. 4. Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de consulta. 5. No dirigirse al ciudadano en tercera persona (no tutear) 6. Utilice un lenguaje claro y sencillo. 7. Hágale saber al ciudadano que está interesado en entender su petición. 8. Verificar que entienden la necesidad o requerimiento del ciudadano con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
--	--

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	<p>9. Tome con total seriedad los comentarios que reciba por parte del ciudadano, no lo interrumpa mientras está hablando.</p>
	<p>10. Responder a las preguntas del ciudadano y brindar toda la información que requiera de forma clara y precisa.</p>
	<p>11. Remita la solicitud de forma oportuna a la instancia respectiva.</p>
	<p>12. Si la solicitud del ciudadano le corresponde ser atendida por otra dependencia del Ministerio asociada con el nivel 2 de atención establecida en la Resolución Interna No. 163 de 2021 <i>"Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones"</i>, se contactará al funcionario o contratista que debe atender al ciudadano.</p>
	<p>13. Si el ciudadano requiere realizar un trámite específico, verifique que traiga consigo toda la documentación necesaria para realizar el trámite respectivo.</p>
	<p>14. Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.</p>

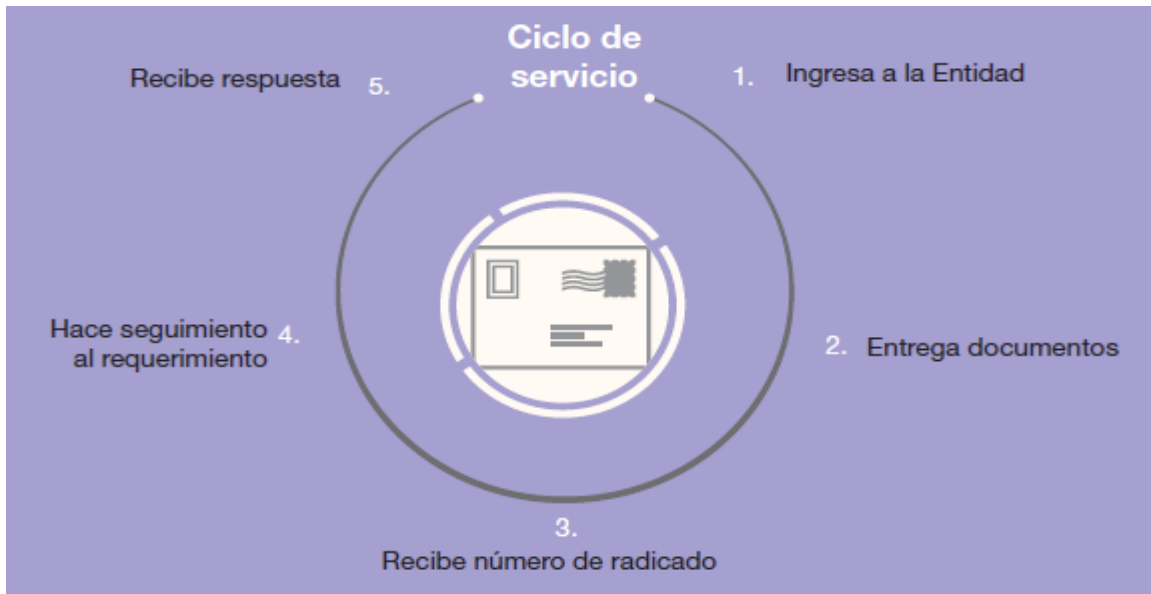
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	15. De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
	16. Si el servicio debe prestarlo otra entidad, brindarle al ciudadano por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.
	17. Brinde alternativas de solución, si las hay, y comprométase únicamente con lo que pueda cumplir, no genere falsas expectativas en el ciudadano.
	18. Verifique si el ciudadano comprendió en debida forma lo indicado.
	19. Despídase amablemente y pregunte al ciudadano: ¿Hay algo más en que pueda colaborarle?
	20. Solicite al ciudadano que califique la atención recibida.

Protocolos de Atención del Canal de Servicio Postal o de Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Ministerio.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA




Recomendaciones generales:

- ✓ Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- ✓ Se recomienda que el funcionario o contratista encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- ✓ Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Se deben aplicar los siguientes pasos por parte del funcionario o contratista designado para las ventanillas de radicación en el punto o centro de atención al ciudadano:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca a la ventanilla, saludar de inmediato de manera amablemente, sin esperar que el ciudadano saludar primero, utilizando la frase: "buenos días ó buenas
--	--

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	<p>tardes”, (según el rango horario) Bienvenido al Ministerio de Justicia y del Derecho, seguido de la oración: ¿en qué le puedo colaborar? o ¿en qué le puedo servir?</p>
	<p>2. Solicite el nombre, apellido y número de identificación del ciudadano para el respectivo registro en el sistema.</p>
	<p>3. No dirigirse al ciudadano en tercera persona (no tutear), utilice frases como “Señor o señora”</p>
	<p>4. Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.</p>
	<p>5. Si la documentación corresponde a información clasificada o reservada esta debe ser recibida por el jefe del área, coordinador o supervisor a la mano para ser tramitada conforme a los procedimientos establecidos para este tipo de documentos.</p>
	<p>6. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos</p>
	<p>7. Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.</p>
	<p>8. Registrar en el sistema fecha y hora de recibido, sin cubrir o alterar el texto del documento</p>
	<p>9. Firmar y sellar la copia o planilla del remitente conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad e informar al</p>

Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C – 10, Bogotá D.C.

Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 – 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170

www.minjusticia.gov.co

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
	10. En la interacción siempre utilice un lenguaje claro y sencillo
	11. Despídase amablemente y pregunte al ciudadano: ¿Hay algo más en que pueda colaborarle?
	12. Solicite al ciudadano que califique la atención recibida.

Protocolo de Atención Canal Virtual

La ciudadanía o grupos de interés del Ministerio pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias a través del formulario virtual dispuesto en la página web del Ministerio mediante el link: <https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS> o mediante el correo electrónico de: gestion.documental@minjusticia.gov.co

Sin embargo, el ciudadano también puede contactarse con la entidad mediante las tecnologías de información y comunicaciones principalmente el correo electrónico institucional o las redes sociales; por ello a continuación se presentan las siguientes pautas de interacción:

Pautas generales para interacción con la ciudadanía sobre el uso del correo electrónico institucional

- El funcionario o el contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- Evite utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- No utilice su cuenta de correo institucional para peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias-PQRDS. En el caso de recibir una PQRDS a través del correo institucional, red social o chat esta deberá ser enviada al correo

Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C – 10, Bogotá D.C.

Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 – 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170


www.minjusticia.gov.co

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

gestion.documental@minjusticia.gov.co para ser radicada en el Sistema SGDEA por el Grupo de Gestión Documental

- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Optimice el uso de los recursos, si no es estrictamente necesario, evite imprimir correos electrónicos, aplique los lineamientos de la política de cero papel de la Entidad



	<ol style="list-style-type: none">1. Analizar si la solicitud es de su competencia; de lo contrario, remitirla a la persona o dependencia encargada de gestionarla. Si la solicitud le corresponde a otra entidad favor remitir el requerimiento al correo gestion.documental@minjusticia.gov.co para ser radicada en el Sistema SGDEA y realizar el respectivo traslado por competencia conforme a la Resolución interna 0163 de 2021 "Por la cual se establece el reglamento interno para el
---	---

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	<p><i>trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones”</i></p>
	<p>2. Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.</p>
	<p>3. En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.</p>
	<p>4. En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Al responder el mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de la solicitud necesitan conocer la respuesta, evite saturación de correos institucionales.</p>
	<p>5. Escribir siempre en un tono impersonal, cuide su ortografía, recuerde una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.</p>
	<p>6. Se recomienda no utilizar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios en el escrito.</p>
	<p>7. No utilizar símbolos, emoticones, caritas o signos de admiración y evite tutear al ciudadano.</p>
	<p>8. Construya un texto claro y entendible para el lector. Sea conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.</p>
	<p>9. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar</p>

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANÍA DIVERSA

	malentendidos o confusiones. Utilice y consulte las técnicas de Lenguaje Claro
	10. Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
	11. El funcionario o contratista debe verificar y asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad
	12. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico

Pautas generales para interacción con la ciudadanía a través de redes sociales

- La interacción con la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, sólo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverse inmanejable. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes.
- Informe plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

- Es importante tener en cuenta los siguiente pasos para una adecuada atención por este medio



En el contacto inicial

- ✓ Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- ✓ Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- ✓ Sugerir al ciudadano que consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.
- ✓ Si es posible responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- ✓ Para facilitar el monitoreo en Twitter, conviene no seguir a los usuarios.
- ✓ No revelar información personal, o que sólo incumbe a una persona, en mensajes abiertos.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

En la finalización del servicio

- ✓ Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ✓ A diferencia de otros canales, por este medio, se manejan los mensajes más cortos.
- ✓ Si no se puede responder de inmediato explicar la razón, e informar el momento de la respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- ✓ La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es importante.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Protocolos de Atención Preferencial y Diferencial

En esta sección el Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete con una cultura que prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos. Por ello, es importante diferenciar cada una de la ciudadanías o grupos de interés para comprender la situación de cada una de ellas(os) de manera integral a través de los siguientes protocolos:

- ✓ Protocolo para la atención a adultos mayores
- ✓ Protocolo para la atención a mujeres embarazadas
- ✓ Protocolo para la atención niños, niñas y adolescentes
- ✓ Protocolo para la atención a personas con discapacidad
- ✓ Protocolo para la atención a población indígena, afrocolombiana, comunidades negras, palenqueros, raizales y Rrom.
- ✓ Protocolo para la atención con enfoque de género y personas LGBTIQ+
- ✓ Protocolo para la atención a víctimas de todo tipo de violencias
- ✓ Protocolo para la atención a la población de reincorporados, reintegrados y comparecientes de la fuerza pública

La Ley establece que es un derecho de las personas en su interacción con las Entidades públicas, el recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.


El Ministerio de Justicia y del Derecho cuenta con un administrador de turnos digitales en el punto de atención presencial o centro de atención de servicios para asignación de atención preferente, el cual es administrado por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Entidad.

Se debe tener en cuenta que el adulto mayor y las mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada. En el caso de la atención a los niños, niñas y adolescentes, se dará prioridad sobre los demás ciudadanos.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA


Protocolo para la atención a adultos mayores

	<p>Utilice un tono de voz moderado, de forma clara y pausada.</p>
	<p>Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.</p>
	<p>Diríjase a las personas mayores por su nombre, no use expresiones como: "mamá", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.</p>
	<p>Trate a los adultos mayores con respeto, sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.</p>
	<p>Escúchelo atentamente, con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento para identificar la mejor manera de atenderlos.</p>
	<p>Respete sus ritmos, valores, expresiones culturales, concepciones y conductas.</p>
	<p>Sea cortés y empático, procure ponerse en el lugar del ciudadano para comprender las solicitudes que realiza.</p>
	<p>Formúlele preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.</p>
	<p>En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos</p>
	<p>Explique y cerciórese que su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo para el ciudadano.</p>

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Protocolo para la atención a mujeres embarazadas


Las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.	
Es importante brindarle atención rápida y oportuna.	
En caso que tengan que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.	
Es importante escucharlas atentamente para identificar la mejor manera de dar respuesta a su requerimiento.	
Procure ser empático, ponerse en el lugar de la ciudadana, para comprender las solicitudes que realiza.	
En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos	

Protocolo para la atención niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

<p>Otorgue turno preferencial para su atención. <input type="checkbox"/> Debe llamarlos por su nombre sin usar términos cariñosos ni diminutivos. <input type="checkbox"/> Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.</p>	
<p>Ningún funcionario o contratista del Ministerio de Justicia y del Derecho que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.</p>	
<p>Otorgue respuestas y orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la edad del peticionario.</p>	
<p>No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su solicitud.</p>	
<p>No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.</p>	
<p>Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.</p>	
<p>Tómese el tiempo de verificar que la información otorgada haya sido comprendida de forma adecuada por el niño, niña o adolescente.</p>	

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Protocolo para la atención a personas con y/o en situación de discapacidad



En cumplimiento de la Ley 1346 de 2009 mediante la cual se ratifica la convención de los derechos Humanos de las personas en situación de discapacidad, a través de la presente guía se establecen los lineamientos para que los servidores ofrezcan un servicio integral, igualitario, transparente, a todas las personas en situación de discapacidad que se acerquen para recibir orientación, asesoría o dirigir peticiones respetuosas frente a los trámites y servicios de la Entidad.

Es por ello que, en los protocolos establecidos, incorporan ajustes razonables con el fin de eliminar barreras para que una persona en situación de discapacidad acceda a la atención u orientación por los canales oficiales del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Adicionalmente, es importante ser cuidadoso con el lenguaje utilizado con las personas que presentan alguna situación o condición de discapacidad ya que algunas palabras pueden resultar ofensivas para ellos, a continuación, se relaciona la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad, según lo establecido en la guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la Justicia.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA


Expresión Incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo, sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Mutilado	Persona con amputación.
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal.
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis Esquizofrénico; siquiátrico;
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia

A continuación, se describen los protocolos a personas con y/o en situación de discapacidad según el tipo de discapacidad:

Personas en con discapacidad física o motora	Dé prioridad en el turno de atención.
	Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia para facilitar el dialogo y en lo posible a la misma altura de sus ojos para que el contacto visual no se pierda en ningún momento de la conversación.
	Identifique la ruta adecuada para que la



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
	Para subir escaleras colóquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba
	Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
	Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

<ul style="list-style-type: none"> La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. 	<p>Personas de talla baja</p> 
<ul style="list-style-type: none"> Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar. 	
<ul style="list-style-type: none"> Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo. 	
<ul style="list-style-type: none"> Verifique que durante el proceso de atención los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio. 	

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

<ul style="list-style-type: none"> • Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas. 	

<p>Personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva)</p>  	Dé prioridad en el turno de atención.
	La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos.
	Brinda mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
	Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
	Infórmele a la persona que estás presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
	Háblele a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
	Infórmele que le vas a asistir durante el trayecto, aproxímate a ella, tócale su brazo y permítale que sujete el tuyo.
	Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva.

Dé prioridad en el turno de atención.	<p>Personas con discapacidad Sensorial – Visual</p>
El turno preferencial debe ser leído a su entrega para que el ciudadano atienda al llamado	
Al realizar contacto preste atención a la persona, a pesar de que no puedan verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben de donde	

Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C – 10, Bogotá D.C.


Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 – 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170


www.minjusticia.gov.co

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

<p>procede la fuente de voz e identifican si mientras le habla usted mira en otra dirección.</p>	
<p>Si la persona acepta ayuda para direccionamiento o ubicación en el punto de servicio, tómelo con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.</p>	
<p>Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.</p>	
<p>Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea preciso, de forma que le permitan ubicarse geográficamente en el espacio: ejemplo "derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo N° x".</p>	
<p>No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.</p>	
<p>Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.</p>	
<p>En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.</p>	
<p>No suba la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.</p>	
<p>Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni haga comentarios sobre los mismos, a menos que la persona se los pida expresamente.</p>	
<p>Cualquier signo ortográfico que sea importante</p>	

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA


también se tiene que indicar.	
Cuando se entreguen documentos, informe con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.	
Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar tome su mano y llévela hasta el punto donde debe firmar.	
Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.	

Dé prioridad en el turno de atención.	<p>Personas con discapacidad Sensorial – Auditiva</p> 
Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.	
Identifique si puede establecer comunicación escrita.	
Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.	
Mientras esté comunicándose con el ciudadano, mantenga siempre el contacto visual.	
No oculte su cara cuando está atendiendo a la persona sorda; la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.	
Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.	
Si el ciudadano le pide que hable con más volumen, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo	

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

están gritando.	
No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras sólo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.	
Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.	
Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra sólo a éste, olvidando que el petionario es la persona con discapacidad.	

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para brindar una mejor atención se recomienda aplicar las siguientes pautas:

<p>Personas con discapacidad cognitiva</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad cognitiva se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
	<ul style="list-style-type: none"> • Brinde instrucciones cortas y emplee ejemplos para facilitar la comunicación, si es posible de información de forma visual.
	<ul style="list-style-type: none"> • Entienda que los tiempos de las personas con discapacidad cognitiva son distintos, aprenda a

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	respetarlos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Adopte una manera de hablar natural y sencilla.
	<ul style="list-style-type: none"> • Evite el lenguaje técnico recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano
	<ul style="list-style-type: none"> • Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
	<ul style="list-style-type: none"> • No realice críticas o entre en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.


Protocolo para la atención a población de grupos étnicos y culturales del país

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, ROM, palenqueros y afrodescendientes. Es importante tener en cuenta que en Colombia tenemos grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario, un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta las siguientes consideraciones en el momento de la atención a esta población:

<p>Protocolo para la atención a población indígena, afrocolombiana, comunidades negras, palenqueros, raizales y Rrom.</p> 	<p>Aplique las pautas generales de atención presencial o telefónica, sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza</p> <p>Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo.</p> <p>Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.</p> <p>De lo contrario pida permiso a través de señas o dibujos la posibilidad de grabar la solicitud en un formato de audio utilizando los medios tecnológicos que disponga la Entidad con el fin de dejar constancia de la petición.</p> <p>Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.</p> <p>Aunque la atención resulte dispendiosa, es importante que refleje su voluntad de servicio y paciencia.</p> <p>No tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rom/Gitano.</p> <p>No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o</p>
---	---


PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

	<p>lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de esta población.</p> <p>Una vez grabada la solicitud o petición verbal, esta será radicada en el Sistema de Gestión Documental-SGDEA, indicando que corresponde a una petición en lengua nativa y que se requerirá gestionar los servicios de un intérprete.</p>
	<p>A través de una comunicación oficial al Ministerio de Cultura solicitará apoyo en la identificación de la lengua (en caso de ser necesario) y requerir el listado de intérpretes que puedan realizar la transcripción de la petición y de la respuesta que se emita. Una vez recibida la información requerida por parte del Ministerio de Cultura, la entidad contactará a los intérpretes para verificar su disponibilidad y tarifas (en caso de requerirse).</p>
	<p>Es responsabilidad del funcionario o contratista gestionar la respuesta a su cargo, surtiendo con lo establecido en la Resolución 0163 de 2021 <i>"Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones"</i></p>

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Protocolo para la atención con enfoque de género y personas LGBTIQ+

Para una adecuada atención de este grupo de interés es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

<p>Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o relacionarse afectivamente con otras personas.</p>	
<p>Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.</p>	
<p>El aspecto físico de las personas y su forma de vestirse se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención ningún tipo de juicio el ciudadano o ciudadana.</p>	
<p>En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. El nombre social o identitario de las personas, debe garantizarse en el trato y en los trámites que las personas soliciten. No se debe exigir ningún procedimiento adicional para confirmar la identidad de la ciudadanía (preguntas invasivas o impertinentes).</p>	
<p>El lenguaje incluyente implica usar palabras</p>	

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

que no desconozcan o invisibilicen las diferentes identidades. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ello, ellas, etc., por artículos como les o relativos como quien o quienes. Ejemplo. "Les invitamos" o "quienes asistan...".

Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en Entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBTI no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo.

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

La Resolución 679 de 2025 del Ministerio de Justicia y del Derecho establece los lineamientos, componentes y mecanismos para la transversalización del enfoque de género en el Sector Administrativo de Justicia y del Derecho. Su objeto es incorporar este enfoque en los planes, programas y proyectos del sector, garantizando acciones orientadas a la promoción de la igualdad de género. Con ello, se compromete a todas las entidades del sector justicia a implementar medidas concretas que fortalezcan la igualdad y eliminen las brechas de género en el ejercicio de sus funciones.

Protocolo para la atención a víctimas de todo tipo de violencias

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno o las personas víctimas de cualquier tipo de violencia.

La definición de víctima de acuerdo a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, es la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

También serán considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa.

Así mismo para garantizar la protección de las víctimas de cualquier tipo de violencia, su recuperación y la restitución de los derechos comprende un conjunto

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

de acciones articuladas que responden a mandatos normativos de cada institución para abordar a la víctima de acuerdo con sus competencias y la coordinación de las intervenciones intersectoriales.

Se recomienda aplicar las siguientes pautas generales:

<ul style="list-style-type: none"> • Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita atención, sea empático.
<ul style="list-style-type: none"> • Diríjase a la víctima por su nombre, elimine el uso de apelativos como pobrecito, diminutivos o palabras que lleven a su revictimización o recordación, pregunte solo lo necesario para brindar la atención, sea consciente de sus palabras y sus acciones para no generar acción con daño.
<ul style="list-style-type: none"> • No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
<ul style="list-style-type: none"> • Durante la atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
<ul style="list-style-type: none"> • No suponga sobre situaciones descritas por la víctima, pregunte claramente y confirme con la víctima si usted entendió adecuadamente lo que ella expresó.
<ul style="list-style-type: none"> • Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que la persona perciba que su proceso se da sólo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
<ul style="list-style-type: none"> • Informe claramente a la víctima que se le garantiza la confidencialidad de la información que suministre a esta cartera ministerial.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilite la expresión de sentimientos de la víctima, desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> • No se exprese ni física ni verbalmente con lástima o en términos de inferioridad con las víctimas.
<ul style="list-style-type: none"> • Asuma una postura corporal relajada, que le permita a la víctima sentirse en un ambiente de seguridad, tranquilidad y empatía.
<ul style="list-style-type: none"> • Si requiere que la persona amplíe la información, no lo interrumpa mientras habla, permita que termine la idea que está expresando y

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

<p>luego consúltele aquello que usted no tiene claro respecto a la solicitud puntual.</p>
<ul style="list-style-type: none">• No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad
<ul style="list-style-type: none">• No pregunte bajo ninguna circunstancia por los hechos victimizantes, no pida detalles ni realice ningún tipo de comentario al respecto, ya que esto se considera re victimización.
<ul style="list-style-type: none">• Consúltele a la persona si desea los datos de contacto de las diferentes entidades (Secretaría de Mujer, Ministerio de Igualdad y Equidad, Secretaría de Salud, Policía, Fiscalía, Ministerio de Salud y Protección Social, etc) que tengan líneas telefónicas de atención en los diferentes tipos de violencia, direcciones y horarios y de ser así realice la búsqueda de la información actualizada en las páginas web oficiales y compártalas con el ciudadano los protocolos y datos vigentes para si es su deseo pueda comunicarse, solicitar atención y en caso de requerirlo activar rutas de atención. <p>En el Anexo del presente protocolo se encuentra un listado de entidades que pueden ser de utilidad.</p>

De igual forma es importante garantizar una atención integral que contemple la promoción de los derechos y la equidad de género, la detección temprana y la prevención de las violencias y que permita dar respuesta efectiva a las necesidades de las víctimas según su condición y tipo de violencia, para ello y de manera complementaria se debe conocer y consultar los lineamientos que el Ministerio de Salud presenta mediante las siguientes guías y protocolos <https://www2.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Abordaje-integral-de-las-violencias-de-genero.aspx>

- Norma técnica para la atención al menor maltratado
- Norma técnica para la Atención a la Mujer Maltratada
- Modelo y Protocolo de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual
- Protocolo de Atención de Urgencias a Víctimas de Ataques con Agentes Químicos
-

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

Protocolo para la atención a la población de reincorporados, reintegrados y comparecientes de la fuerza pública.

El protocolo para la atención a reincorporados y reintegrados se basa en el apoyo y acompañamiento de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), la cual busca facilitar su tránsito a la vida civil con un enfoque integral de desarrollo de habilidades ciudadanas, cobertura en salud, atención psicosocial, y apoyos económicos para la construcción de proyectos de vida dignos y sostenibles. Para los comparecientes de la fuerza pública, la atención se centra en los procesos de justicia transicional, como los gestionados por la JEP y la ley de Justicia y Paz, que se articulan con las instituciones para la verdad, la justicia y la reparación integral.

De manera general se presentan las siguientes pautas para la atención de este grupo de interés:

<ul style="list-style-type: none">• Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita atención, sea empático.
<ul style="list-style-type: none">• Diríjase a los y las comparecientes por sus nombres, elimine el uso de apelativos como guerrillero, exguerrillero, reinsertado, asesinos, desmovilizados, terroristas, izquierdosos, etc. Recuerde moderar su lenguaje no verbal (gestos, actitudes y comportamientos) garantizando que sea coherente con su expresión verbal y que su comunicación cuenta con los criterios de no estigmatización.
<ul style="list-style-type: none">• No realice juicios de valor ni asuma situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona reincorporada, reintegrada o compareciente.
<ul style="list-style-type: none">• Durante la atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
<ul style="list-style-type: none">• No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la persona reincorporada, reintegrada o compareciente de la fuerza pública, parafrasee y confirme con la persona expresó.

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

<ul style="list-style-type: none"> • Aunque es necesario que la persona reincorporada, reintegrada o compareciente de la fuerza pública conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que perciba que su proceso se da sólo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
<ul style="list-style-type: none"> • Garantice a la persona reincorporada, reintegrada o compareciente de la fuerza pública la confidencialidad de la información suministrada.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilite la expresión de sentimientos del ciudadano, evidenciando interés por conocer la situación y brindar la información requerida por la persona.
<ul style="list-style-type: none"> • No utilice expresiones que denoten lástima o que impliquen poner al ciudadano en una situación de inferioridad.
<ul style="list-style-type: none"> • Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona reincorporada, reintegrada o compareciente de la fuerza pública seguridad y tranquilidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa al peticionario mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
<ul style="list-style-type: none"> • No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Evitar preguntar por la vivencia de los hechos en el marco del conflicto armado interno.

ASPECTOS DE ATENCIÓN TRANSVERSALES PARA LA CIUDADANÍA

- Si el ciudadano acude a las instalaciones de la entidad con un animal de apoyo, se debe permitir el ingreso sin inconveniente, teniendo especial cuidado de no molestarlo, toda vez que se encuentra adelantando la labor para la que fue entrenado, por lo cual no se debe tocar, consentir ni distraer de las actividades que adelanta como apoyo al ciudadano.
- Si el ciudadano es adulto mayor o persona con discapacidad y acude a

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

recibir la atención en compañía de un adulto de apoyo:

- a) Cerciórese de identificar cuál de las dos personas es la que efectivamente requiere la atención e indíqueles a los dos el paso a paso para la asignación del turno y el proceso de atención cuando es llamado a la ventanilla.
- b) Haga énfasis en que la atención es para el ciudadano que la requiere, que la persona de apoyo es solamente un acompañante, pero no tomará las decisiones por el petionario.
- c) Exprese claramente a los dos que se da prelación a la voluntad voz y decisión de la persona que requiere la atención, no a su acompañante.
- d) Explique a la persona de apoyo la importancia de garantizar la confidencialidad de la información de la persona con discapacidad o adulto mayor y solicitarle verbalmente el compromiso de mantener la reserva de dichos datos.
- e) Solicite a la persona de apoyo el compromiso verbal de actuar de forma imparcial y respetando la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad o adulto mayor

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

ANEXO

En caso que se presente durante la permanencia de un ciudadano en la entidad alguna situación que lo requiera, comuníquese con las líneas de atención, así:

1. **Numero Único Nacional de Emergencias:** 123



2. **Bomberos:** 119



3. **Policía Nacional:** 112



4. **Cruz Roja:** 132



5. **Línea Púrpura- Secretaría de la Mujer:** 01-8000-11-21-37: Está dirigida a mujeres mayores de 18 años que identifiquen estar viviendo una situación de violencias. También, se pueden comunicar ciudadanas y ciudadanos que tengan conocimiento de una situación de violencias. No es una línea de emergencias ni denuncia.



Los tipos de casos que apoya son:

- Violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado.
- Situaciones que generen malestares de salud asociados a las violencias contra las mujeres.
- Oferta institucional para la garantía de los derechos humanos de las mujeres.
- Derecho a la salud, con énfasis en los derechos sexuales y derechos

PROCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

reproductivos (métodos de anticoncepción e interrupción voluntaria del embarazo).

Los servicios que brinda son:

- Atención y acompañamiento psicosocial.
- Orientación e información sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia, los mecanismos y rutas para hacerlos efectivos, los servicios disponibles para su atención y protección integral, así como de las entidades encargadas de la prestación de dichos servicios.

6. **Línea Psicoactiva o Línea SPA- Secretaría de Salud:** 01-8000-11-24-39



A través de esta línea, profesionales de la salud orientan y previenen a quien lo necesite frente al riesgo de consumo de sustancias psicoactivas.

Por medio de la Línea Psicoactiva, profesionales de salud realizan acciones de información, orientación, intervención breve, canalización y seguimiento a la población de Bogotá, en relación a eventos asociados a la prevención y el riesgo de consumo de sustancias psicoactivas.

7. **Línea para niños, niñas y adolescentes:** 141



Línea gratuita nacional para protección, emergencia y orientación. Disponible las 24 horas

La Secretaría de Integración Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), atiende de manera permanente las situaciones de riesgo o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes del Distrito.

Las personas pueden comunicarse a las siguientes líneas telefónicas y a través de WhatsApp para realizar sus denuncias. El horario de atención de estos cuatro canales de denuncia es de 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Línea 141 - Protección a niños, niñas y adolescentes del ICBF.

WhatsApp 3202391685 - trabajo infantil del ICBF.

Línea (601) 3808330 - Secretaría Distrital de Integración Social - Atención al

Ministerio de Justicia y del Derecho

Sede principal: carrera 9 No. 12C - 10, Bogotá D.C.

Sede Chapinero y correspondencia: calle 53 No. 13 - 27, Bogotá D.C.

Conmutador: (+57) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170

www.minjusticia.gov.co

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA CIUDADANIA DIVERSA

ciudadano.

8. **Gaula, Policía Antisecuestro y antiextorsión:** 165



9. **Defensa Civil:** 144



10. **Línea Antiterrorista:** 01-8000-91-96-21 ó 01 8000-12-76-27

11. **Línea Calma:** 018000423614. Línea telefónica que ofrece atención gratuita para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá. Es una línea telefónica que ofrece atención gratuita. Un canal de comunicación para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá que quieran tener un espacio para comunicarse, ser escuchados y recibir orientación profesional.



Línea Calma ofrece dos tipos de servicios: El primero un espacio de escucha y asesoría para manejar situaciones emocionales de cualquier índole: ansiedad, depresión, preocupación por motivos económicos, soledad, problemas familiares, duelo amoroso, entre otros. El segundo un acompañamiento psicoeducativo con herramientas de cambio cultural y comportamental para que los hombres interesados desaprendan el machismo y se formen en aspectos claves para la convivencia pacífica y la prevención de las violencias, como la comunicación interpersonal, el manejo de emociones, la resolución pacífica de conflictos, entre otras.

La línea recibe llamadas de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:30 p.m., sábados 8:00 a.m. a 10:30 p.m. y domingos de 2:00 p.m. a 10:30 p.m.