



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
República de Colombia

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

2021



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. GLOSARIO	4
3. DESARROLLO	9
3.1 MARCO JURÍDICO	9
3.2 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	15
3.2.1 OBJETIVO	15
3.2.2 ALCANCE	15
3.2.3 MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DE BUEN GOBIERNO	15
3.2.4 ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA	16
3.2.5 ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	16
3.2.6 COMPROMISO DE LA POLÍTICA Y LINEAMIENTOS	12
3.2.7 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA	17
3.2.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA	19
3.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20
3.3.1 PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20
3.3.2 ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO	21
3.3.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	22
3.3.4 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA INTERACCIÓN CON EL MINISTERIO	23
3.3.5 ATENCIÓN POR NIVELES DE COMPLEJIDAD DEL REQUERIMIENTO	23
3.4 CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
3.4.1 BUZÓN DE SUGERENCIAS	26
3.5 PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	26
3.5.1 PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN	26
3.5.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL	29
3.5.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	38
3.6 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRD	49
3.6.1 MODALIDADES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES	50
3.6.2 CONTENIDO DE LAS PETICIONES	54
3.6.3 LINEAMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN DE LAS PQRD	55
3.6.4 SANCIONES	57
3.7 MECANISMOS DE MONITOREO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	57
4. CONTROL DE CAMBIOS	59

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia y del Derecho (Minjusticia), está comprometido con alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano aplicando el principio del Buen Gobierno para promover la transparencia, la inclusión y la integridad en su quehacer, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado colombiano.

La Entidad con el propósito de orientar la implementación de estándares de excelencia en el servicio, establece a través del presente Manual los lineamientos para guiar a los colaboradores de la Entidad en la interacción con sus grupos de interés, en todas las etapas del ciclo de atención y por cada uno de los canales dispuestos para tal fin (telefónico, presencial, correspondencia y virtual), garantizando los derechos y deberes de los ciudadanos, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con ellos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación institucional.

Las pautas que se establecen en este documento, son esenciales para que la prestación del servicio a la ciudadanía en el Ministerio sea oportuna, transparente, eficaz, digna, igualitaria y clara, por lo cual dichos lineamientos se fundan en atributos de buen servicio y aplican a todas las dependencias de la Entidad.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

2. GLOSARIO

- **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.
- **Aplicativo de Gestión Documental:** herramienta informática que gestiona la correspondencia del Ministerio.
- **Atención:** es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los servidores públicos 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, para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.
- **Atención en Nivel 1 de complejidad:** atención que realiza directamente el Grupo de Servicio al Ciudadano respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con el Ministerio a través de los canales de atención definidos para el efecto, las cuales versen sobre: (I) información general del quehacer de la Entidad, (II) información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia y/o (III) asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a esta Cartera Ministerial y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar
- **Atención en Nivel 2 de complejidad:** atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio respecto de aquellos requerimientos presentados por los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, los cuales versen o guarden relación alguna con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentariamente a cada área.
- **Atención preferencial y diferencial y preferente:** es la atención que debe ser brindada por el Grupo de Servicio al Ciudadano o por una o varias dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores
- **Buzón de sugerencias:** es una urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Canales oficiales de comunicación para la atención:** son los 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 normativa vigente y se brinde información a los ciudadanos sobre la oferta institucional, teniendo en cuenta los horarios establecidos por la Entidad.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

- **Canal de servicio postal o correspondencia:** medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Canal presencial:** es la oficina o punto de atención, o centro integrado de servicio, y demás espacios físicos destinados por la entidad para la atención de los diferentes grupos de interés por este canal.
- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal, se puede brindar orientación o asistencia al ciudadano. Pertenecen a este canal; los teléfonos fijos de la entidad, el conmutador y el centro de llamadas.
- **Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de la página web, redes sociales, chats, entre otras herramientas virtuales, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad en el marco de sus competencias.
- **Centro de relevo:** es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.
- **Ciudadano:** es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Colaboradores:** para fines de este documento el término colaborador corresponde al grupo conformado por los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- **Competencia del talento humano:** son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.
- **Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Justicia y del Derecho ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.
- **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
- **Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también, los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

- **Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- **Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Denuncia:** es la declaración verbal o escrita en la cual se coloca a consideración del Ministerio cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.
-
- **Discapacidad:** el 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.
- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa satisfacción, conformidad o admiración frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad.
- **Formulario virtual de PQRD:** es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, realizadas por las personas ante el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la página web de la Entidad, sección servicio al ciudadano, opción "PQRDS".
- **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.
- **Grupo étnico:** es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal reconocimiento, no es un obstáculo para que se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, las comunidades negras, los afrocolombianos o afrodescendientes, los palenqueros, los raizales y los rom.

- **GSC:** Sigla del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- **Grupo de valor:** corresponde al subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la Entidad.
- **Información pública clasificada:** es aquella información que está en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal y pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18° de la Ley 1712 de 2014.
- **Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de la Entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal, en los términos de la Ley 1712 de 2014.
- **Intercomunicador de ventanilla:** es una herramienta tecnológica ubicada en cada uno de los módulos del punto de atención presencial del Ministerio que facilita la comunicación entre los ciudadanos y el colaborador encargado de la atención con el fin de tener un diálogo claro y efectivo.
- **Lenguaje claro:** es comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.
- **LGBTI:** se trata de una categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.
- **MJD:** sigla de Ministerio de Justicia y del Derecho.
- **Mujer gestante:** mujer en estado de embarazo.
- **Niños, niñas y adolescentes:** se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.
- **Orientación:** consiste en suministrar escrita o verbalmente información e indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras.

- **Percepción:** impresión de los grupos de interés sobre la forma en que se le prestan los servicios por parte de la Entidad.
- **Personas en situación o condición discapacidad:** son personas que, en relación a sus 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.
- **Petición:** es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- **Petición anónima:** se consideran peticiones anónimas, aquellas de las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte de la Entidad, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad.
- **Protocolo:** conjunto de pautas destinadas a estandarizar un comportamiento frente a una situación específica.
- **PQRD:** es la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales
- **Reclamo:** manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Requerimiento:** para este Manual corresponde a la interacción de los grupos de interés para realizar solicitudes de orientación y/o presentar PQRD ante el MinJusticia.
- **Rol:** se define como el papel que se desempeña por un colaborador (contratista o servidor público) en el servicio de atención a la ciudadanía.
- **Servicio a la ciudadanía:** es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o en situación o condición de discapacidad.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

- **Sistema de Gestión Documental:** Sistema de información para la gestión de la correspondencia y los documentos de la entidad.
- **Sistema de turnos:** es una herramienta tecnológica que permite optimizar la calidad de la atención presencial a las personas a través de la generación, llamado de turnos y segmentación por tema el cual registra en forma automática los tiempos consumidos en el servicio y atención; además de medir la percepción ciudadana con respecto al servicio y la atención prestada.
- **Solicitud de información:** cualquier persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Ministerio de Justicia y del Derecho y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de información pública clasificada o pública reservada, conforme a la Constitución Política y la Ley.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Tipología documental:** unidad documental producida por la entidad en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una forma de procedimiento. Dentro de las tipologías documentales se encuentran las diferentes modalidades de PQRD.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

3. DESARROLLO

3.1 MARCO JURÍDICO

El marco jurídico del “Manual de Servicio al Ciudadano” del MinJusticia atiende a la normatividad relacionada con el servicio al ciudadano y dentro de ello la gestión de requerimientos de los grupos de interés (orientaciones y PQRD).

A. Constitución Política

La Constitución Política Nacional de Colombia y los artículos relacionados a continuación:

Artículo	Definición
2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Tabla 1 Consolidado artículos CPN

Fuente: MinJusticia, 2021.

B. Leyes

Número	Año	Nombre	Aplicación
489	1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

527	1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	Todo
982	2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	Todo
1098	2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.	
1171	2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.	Art 9
1275	2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.	Todo
1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.	Todo
1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8,9, Cap IV,V, VII
1474	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Art 73, 76
1448	2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.	Art 3
1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Todo
1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	Art 2,3,4,5,7, 14,16,24
1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Art 11,12
1752	2015	Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.	Todo
1755	2015	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.	Todo
1952	2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.	Todo
1978	2019	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.	7
2052	2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.	Todo



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

2016	2020	Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.	Art 1
------	------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Tabla 2 Consolidado de Leyes

Fuente: MinJusticia: 2021.

C. Decretos

Número	Año	Nombre	Aplicación
2623	2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Todo
19	2012	(Decreto-Ley) Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2641	2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano).	Todo
103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
1083	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
1166	2016	Por el cual se adiciona un Capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Todo
124	2016	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	Todo
612	2018	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo
762	2018	Por el cual se adiciona un capítulo al título 4 de la parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.	Art 2.4.4.2.1.4
1008	2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Todo
2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	Art. 2, 3,4,5,6,7,8, 9,13,14 y 15.
620	2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".	Todo



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Número	Año	Nombre	Aplicación
491	2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.	Art 3, 4 y 5

Tabla 3 Consolidado de Decretos
Fuente: MinJusticia 2021.

D. Documentos CONPES

Número	Año	Nombre	Aplicación
3649	2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Todo
3785	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para contratar un Empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.	Todo

Tabla 4 Consolidado de Documentos CONPES
Fuente: MinJusticia:2021.

E. Acuerdos

Número	Año	Nombre	Artículos
060 del Archivo General de la Nación.	2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas del Archivo General de la Nación.	Todo
04 del Departamento Administrativo de la Función Pública.	2018	Por el cual se crea el Comité Técnico de la relación del Estado Ciudadano del Gobierno de Colombia.	Parágrafo del artículo 7

Tabla 5 Consolidado de Acuerdos
Fuente: MinJusticia: 2021.

F. Resoluciones externas

c	Año	Nombre	Aplicación
0667	2018	Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.	Art 1
2160	2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.	Art 31 y 36
1519	2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	Art 4

Tabla 6 Consolidado de Resoluciones Externas
Fuente: MinJusticia: 2021.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

G. Resoluciones internas

c	Año	Nombre	Aplicación
0685	2017	Por la cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho".	Art 31 y 36
254	2018	Por la cual se crean los comités institucional y sectorial y se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Todo
1940	2019	Por la cual se articula el Sistema Integrado de Gestión - SIG con la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se establece su equipo operativo y se dictan otras disposiciones.	Todo
1939	2019	Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG actualizado, se conforman los Comités Sectorial e Institucional de Gestión y Desempeño, se establecen los líderes temáticos y se dictan otras disposiciones.	Todo
0095	2020	Por la cual se modifica el artículo 1° de la Resolución 0685 de 2017, en el sentido de suprimir un grupo interno de trabajo adscrito a la Secretaría General, se crean unos Grupos Internos de Trabajo y asignan unas funciones.	Todo
1820	2020	Por la cual se adopta el Código de Integridad del Ministerio de Justicia y del Derecho.	Todo
163	2021	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.	Todo

Tabla 6 Consolidado de Resoluciones Internas

Fuente: MinJusticia: 2021.

H. Sentencias de referencia

- Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana. MP Nilson Pinilla, Expediente D-8593 mediante la cual se demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 3° (parcialmente) de la Ley 1448 de 2011, "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones".
- Sentencia T-025 de 2004 Corte Constitucional Colombiana. MP Manuel José Cepeda Espinosa Expediente T-653010, declara el estado de cosas inconstitucional por parte de la Corte Constitucional de Colombia frente a la protección tutelar de los derechos de las víctimas de desplazamiento armado en el marco del conflicto interno colombiano.
- Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición: Sentencia C 951 de 2014, Magistrada ponente Dra. Martha Victoria Sachica Méndez, revisión de constitucionalidad del proyecto número 65 de 2012 senado y número 227 de 2013 cámara, 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 administrativa.

I. Directivas presidenciales

- Directiva presidencial 4 de 2012 Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

J. Otros documentos de referencia

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006).
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013).
- Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.
- Manual Operativo de MIPG.
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Principios de Gobierno OCDE.
- Código de Integridad por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Circular 100 010 de 2021 sobre lenguaje claro.
- Código de Integridad MinJusticia.
- Documento actualización de lineamientos de la política pública

3.2 POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Justicia y del Derecho conforme a su misión de *“Formular, gestionar e implementar las políticas, planes, programas y proyectos de orden nacional, en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, con el fin de contribuir al fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho”*, y de incorporar las prácticas de Buen Gobierno en la entidad con eficiencia y eficacia orientada hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, establece la presente política institucional de servicio al ciudadano, contemplando los canales oficiales de la entidad para una atención integral y los lineamientos que abarcan el quehacer de la entidad desde la perspectiva de las líneas de defensa identificadas en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

3.2.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales de la política de servicio al ciudadano que buscan la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción ciudadana respecto a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Justicia y del Derecho.

3.2.2 ALCANCE

La presente Política Institucional está dirigida a todos los funcionarios y contratistas del Ministerio de Justicia y del Derecho.

3.2.3 MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DE BUEN GOBIERNO

El modelo de gestión pública de Buen Gobierno para el Ministerio de Justicia y del Derecho permite fortalecer la capacidad institucional, mejorar los procesos y procedimientos de la Entidad, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional cubriendo sus expectativas y generando satisfacción frente al servicio recibido.



Gráfica 1. Atributos del buen servicio
Fuente: CONPES 3785 de 2013

3.2.4 ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA

A continuación, se presenta la estructura general de la política institucional de servicio al ciudadano, así como los lineamientos generales, roles y responsabilidades de acuerdo con las líneas de defensa identificados en MIPG.



Gráfica 2 Estructura general de política de servicio al ciudadano del MJ
Fuente: MinJusticia, 2019.

3.2.5 ALINEACION ESTRATÉGICA

En cumplimiento de las disposiciones del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el Plan Estratégico Institucional y Sectorial, y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

3.2.6 COMPROMISO DE LA POLÍTICA

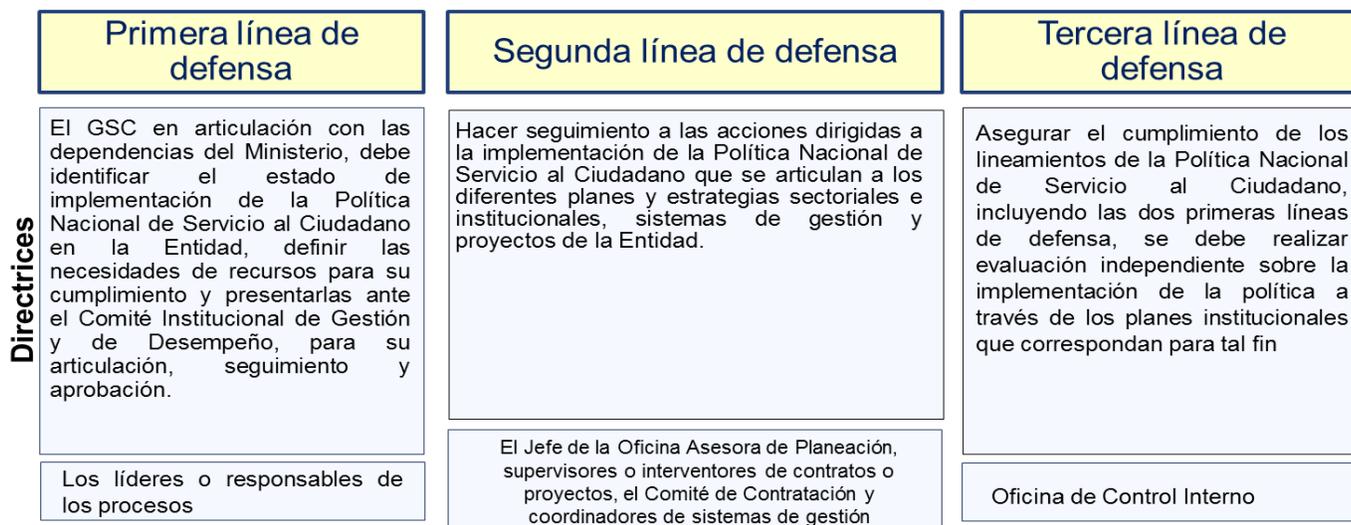
	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

El Ministerio de Justicia y del Derecho como líder del sector administrativo de justicia, se compromete con la ciudadanía, sus beneficiarios y grupos de interés a alcanzar la excelencia en el servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz y empática a fin de contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites de la Entidad, para ello establece los siguientes lineamientos:

A. Lineamiento 1

La Alta Dirección garantiza la incorporación de actividades en su planeación estratégica y la destinación de recursos para la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Línea estratégica
<p>Aprobar y hacer seguimiento a las acciones dirigidas a la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modernización y adecuación de infraestructura física accesible. - Identificar y caracterizar sus grupos de interés. - Analizar los datos sobre la percepción de la ciudadanía, con respecto a la atención brindada. - Gestión de requerimientos de los ciudadanos cumpliendo los elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho fundamental de petición.
Alta Dirección o su Representante Legal y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

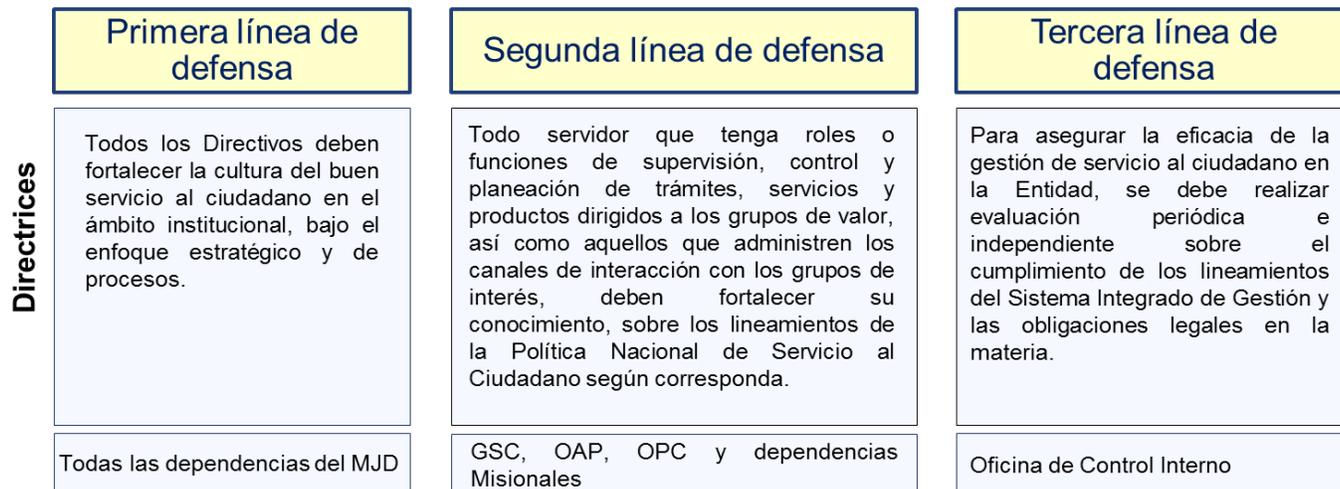


Gráfica 3. Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Lineamiento 1.
Fuente: MinJusticia: 2019.

B. Lineamiento 2

Para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión el servicio al ciudadano debe ser un referente fundamental para el desarrollo de sus objetivos con el fin de elevar la satisfacción de los grupos de valor.

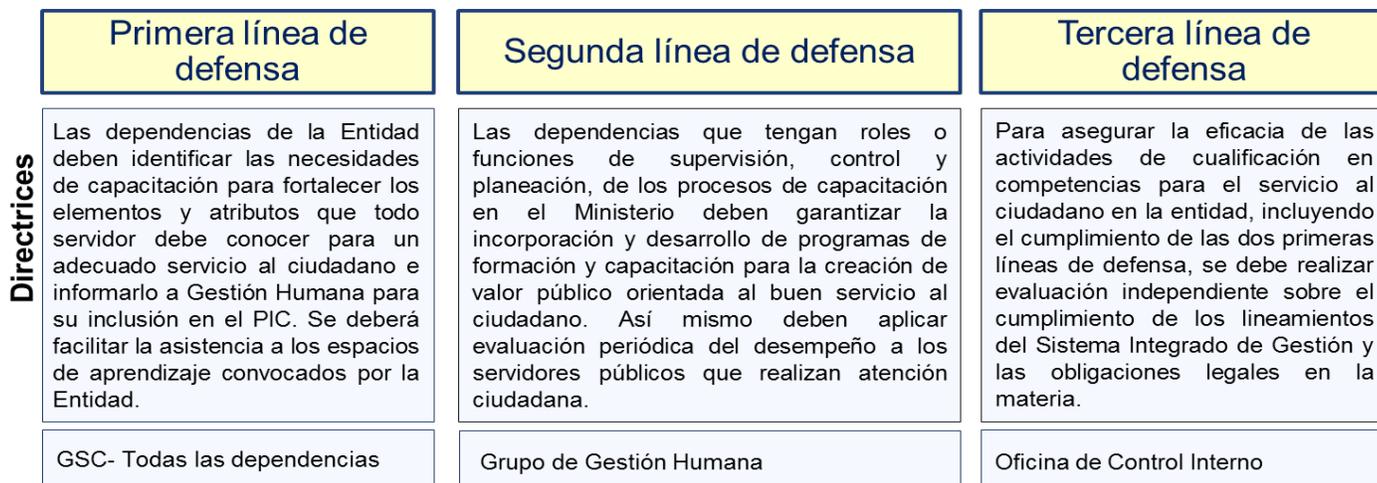
	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021



Gráfica 4. Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Lineamiento 2.
Fuente: MinJusticia: 2019.

C. Lineamiento 3

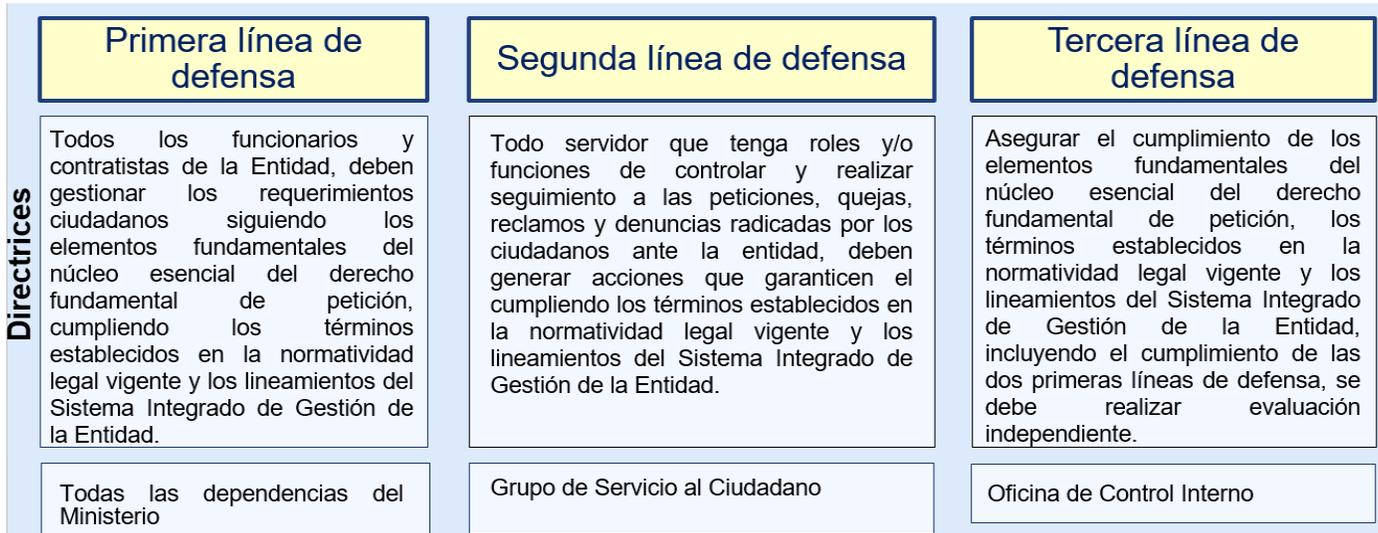
Para lograr un servicio ciudadano eficiente y de calidad se debe incorporar al Plan Institucional de Capacitación-PIC de la Entidad acciones de cualificación y evaluación periódica del desempeño a los servidores públicos que realizan atención ciudadana.



Gráfica 5. Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Lineamiento 3.
Fuente: MinJusticia: 2019.

D. Lineamiento 4

Gestionar los requerimientos de los ciudadanos cumpliendo los elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho fundamental de petición.



Gráfica 6. Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Lineamiento 4.
Fuente: MinJusticia: 2019.

3.2.7 MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

En el marco del seguimiento continuo y para propiciar un ambiente de control en la implementación de la presente política se diseñarán y aplicarán los siguientes indicadores:

- Percepción ciudadana
- Oportunidad en los tiempos de respuesta de PQRD
- Usabilidad de canales

3.2.8 ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA



Gráfica 7. Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
Fuente: MinJusticia: 2019.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

3.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

3.3.1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El Servicio a la Ciudadanía estará orientado y soportado en los principios que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, los cuales se relacionan a continuación:

- A. Principio de servicio** La Administración Pública y sus colaboradores deben estar a disposición de los ciudadanos para atender los asuntos de interés general de manera adecuada, objetiva, equitativa y en plazo razonable.
- B. Principio de racionalidad** se extiende a la motivación y argumentación que debe caracterizar todas las actuaciones administrativas, especialmente en el marco del ejercicio de las potestades discrecionales.
- C. Principio de igualdad** de trato, todos los ciudadanos serán tratados de manera igual, garantizando, con expresa motivación en los casos concretos, las razones que puedan aconsejar la diferencia de trato, prohibiéndose expresamente toda forma de discriminación cualquiera que sea su naturaleza.
- D. Principio de eficacia**, en cuya virtud las actuaciones administrativas deberán realizarse, de acuerdo con el personal asignado, en el marco de los objetivos establecidos para cada ente público, que siempre estarán ordenadas a la mayor y mejor satisfacción de las necesidades y legítimas expectativas del ciudadano.
- E. Principio de eficiencia** obliga a todas las autoridades y funcionarios a optimizar los resultados alcanzados en relación con los recursos disponibles e invertidos en su consecución en un marco de compatibilidad con la equidad y con el servicio objetivo al interés general.
- F. Principio de economía**, el funcionamiento de la Administración Pública estará guiado por el uso racional de los recursos públicos disponibles. El gasto público se realizará atendiendo a criterios de equidad, economía, eficiencia y transparencia.
- G. Principio de responsabilidad** la Administración Pública responderá de las lesiones en los bienes o derechos de los ciudadanos ocasionados como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de interés general de acuerdo con el ordenamiento jurídico correspondiente.
- H. Principio de evaluación** permanente de la Administración Pública, ésta tenderá a adecuar su estructura, funcionamiento y actividad, interna y externa, a la identificación de oportunidades para su mejora continua, midiendo de forma objetiva el desempeño de sus estructuras administrativas.
- I. Principio de universalidad**, asequibilidad y calidad de los servicios públicos y de interés general con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que estos precisen el uso de dichos servicios por parte de las Administraciones Públicas con presencia territorial.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

J. Principio de ética, en cuya virtud todas las personas al servicio de la Administración pública deberán actuar con rectitud, lealtad y honestidad, promoviéndose la misión de servicio, la probidad, la honradez, la integridad, la imparcialidad, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad, la transparencia, la dedicación al trabajo en el marco de los más altos estándares profesionales, el respeto a los ciudadanos, la diligencia, la austeridad en el manejo de los fondos y recursos públicos así como la primacía del interés general sobre el particular.

K. Principio de participación, en cuya virtud los ciudadanos, en el marco de lo dispuesto en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, podrán, según la legislación interna de cada país, estar presentes e influir en todas las cuestiones de interés general a través de los mecanismos previstos en los diferentes ordenamientos jurídicos de aplicación. Igualmente, se propiciará que los ciudadanos participen en el control de la actividad administrativa de acuerdo con la Legislación administrativa correspondiente.

L. Principio de publicidad y claridad de las normas, de los procedimientos y del entero quehacer administrativo en el marco del respeto del derecho a la intimidad y de las reservas que, por razones de confidencialidad o interés general, que serán objeto de interpretación restrictiva. Las autoridades procurarán dar a conocer a los ciudadanos y a los interesados, de forma sistemática y permanente, según las diferentes legislaciones de cada uno los países de la región, sus actos, contratos y resoluciones, mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de forma masiva tal información.

3.3.2 ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

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



Confiable: brindando información 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 8. Atributos del buen servicio

Fuente: MinJusticia 2019. Adaptado de los protocolos de servicio al ciudadano PNSC – DNP.

3.3.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DEL MINISTERIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Los colaboradores en la prestación del servicio al ciudadano deben enmarcarse en el ejercicio de los siguientes deberes:

A. 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.

B. Deberes



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas 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.
- 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.

3.3.4 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS 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.

A. 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.

B. 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 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.

3.3.5 ATENCIÓN POR NIVELES DE COMPLEJIDAD DEL REQUERIMIENTO

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

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

Para brindar un servicio de excelencia para todos los ciudadanos, la atención se realizará de acuerdo al nivel de complejidad de la solicitud o requerimiento, así:

- A. Atención en Nivel 1 de complejidad:** atención que realiza directamente el Grupo de Servicio al Ciudadano respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con el Ministerio a través de los canales de atención definidos para el efecto, las cuales versen sobre: (I) información general del quehacer de la Entidad, (II) información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia y/o (III) asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a esta Cartera Ministerial y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar.
- B. Atención en Nivel 2 de complejidad:** atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio respecto de aquellos requerimientos presentados por los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, los cuales versen o guarden relación alguna con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentariamente a cada área.

Para facilitar la implementación de la atención por niveles de complejidad y realizar una adecuada gestión de los requerimientos presentados por los grupos de interés ante el Ministerio, cada una de las dependencias de la Entidad debe designar un funcionario y/o contratista para la atención del Nivel 2, cuyo nombre debe ser informado mediante correo electrónico al Grupo de Servicio al Ciudadano.

Si el requerimiento corresponde a una PQRD verbal que por su complejidad no puede resolverse de manera inmediata en el Nivel 1, el servidor público o contratista del Grupo de Servicio al Ciudadano identificará la competencia para responder en Nivel 2 y contactará al funcionario designado por la dependencia, transfiriéndole en el Sistema de Gestión Documental la PQRD para su gestión. Por su parte, el servidor público o contratista de la dependencia contactada para atención en Nivel 2, se desplaza al punto de atención al ciudadano o toma la llamada (según corresponda), seguidamente, proporciona la información requerida al peticionario, registra la respuesta, deja constancia de su atención y finaliza el registro en el Sistema de Gestión Documental.

Cuando la complejidad de la petición impida resolverla verbalmente en la atención brindada en los niveles 1 y 2, el servidor público o contratista de la Entidad, deberá informar al peticionario que se dará el trámite a su requerimiento de manera escrita en los términos que establece la Ley.

3.4 CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Entidad trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, por eso cuenta con un equipo integral de personas que orienta, recibe y gestiona las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, a través de los siguientes canales oficiales dispuestos para tal fin:

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

A. Canal presencial

Los grupos de interés pueden acudir al espacio físico denominado "Centro de Servicio al Ciudadano", donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, que se formulen por escrito y verbalmente ante el Ministerio. Está ubicado en la Carrera 13 No. 52-95, primer piso de las instalaciones de la Entidad, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. A través de este canal se brinda orientación general y puede presentar una PQRD.

Adicionalmente, para fortalecer la atención presencial, eventualmente se habilitan puntos externos de atención a través de ferias de servicio al ciudadano, jornadas móviles, entre otros escenarios definidos por la Entidad por necesidad del servicio.

B. Canal telefónico

Los grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, a través de la línea telefónica PBX 601-4443100 o línea gratuita nacional 01-8000-911-170. A través de este canal se brinda orientación general y puede presentar una PQRD.

C. Canal virtual

Los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera verbal (adjuntando audio de voz) o escrita a través del formulario virtual dispuesto en la página Web del Ministerio, en: <https://minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds> o mediante el correo electrónico de: gestion.documental@minjusticia.gov.co

En el evento que una persona presente una petición a través de redes sociales, la misma deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Ley para la presentación de peticiones verbales y escritas, en tal sentido, el servidor público o contratista que la reciba debe verificar el cumplimiento de tales requisitos y enviarla al Grupo de Gestión Documental para su radicación, a través del correo electrónico gestion.documental@minjusticia.gov.co

D. Canal de servicio postal o correspondencia

Los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera escrita, a través de la correspondencia física ubicada en la carrera 13 N° 52-95 Bogotá D.C., Colombia, primer piso, conforme a los lineamientos establecidos en el acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.

De conformidad con la Ley 2080 de 2021, la cual dispone el uso de medios tecnológicos o electrónicos como medios de acceso para relacionarse con las autoridades, las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento, de igual manera las

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos podrán ser atendidas por la misma vía.

El horario de atención a la ciudadanía para todos los canales será el definido por la Secretaría General de la Entidad, de acuerdo con las competencias asignadas.

3.4.1 BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón es una urna de comunicación física donde los grupos de interés pueden depositar presencialmente sus sugerencias, éste, no corresponde a un canal oficial de recepción de PQRD. El Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de custodiar y verificar diariamente su contenido. El buzón está ubicado en el primer piso de las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho, dentro del Centro de Servicio al Ciudadano en la carrera 13 N°52-95 Bogotá D.C., Colombia.

El Ministerio recibirá las sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos a través de los canales de atención, con el fin de lograr una mejora continua en los procesos, buscando generar confianza y transparencia en la relación con los mismos de acuerdo con las actividades que se desarrollen. Estas, deben ser registradas en el Sistema de Gestión Documental y podrán ser objeto de respuesta por parte de la entidad, para lo cual, tendrá un término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación o la sugerencia en el sistema indicando que una vez analizada la misma no requiere de una respuesta.

En caso que el documento de felicitación o sugerencia contenga una petición ciudadana, la dependencia correspondiente, deberá solicitar el cambio de tipología documental en el Sistema de Gestión Documental al Grupo de Gestión Documental de la Entidad y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la Ley.

Para retroalimentación y fortalecimiento de la gestión institucional el Grupo de Servicio al Ciudadano, trimestralmente enviará a la dependencia que administra el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, un reporte con las sugerencias recibidas.

3.5 PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Con el propósito de estandarizar la atención a los grupos de interés a continuación, se presentan los protocolos de servicio a la ciudadanía, los cuales se establecen de acuerdo con las particularidades de los canales de atención dispuestos por la Entidad y con el enfoque diferencial que merecen los ciudadanos. Estos protocolos son de obligatoria observancia para todos los colaboradores del Ministerio en su interacción con la ciudadanía.

3.5.1 PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

 Es correcto	 No es correcto
<ul style="list-style-type: none">- Utilice un lenguaje sencillo, prescinda del lenguaje técnico.	<ul style="list-style-type: none">- No prometa soluciones que no estén a su alcance; cíñase a los procedimientos establecidos.
<ul style="list-style-type: none">- Escuche atentamente; tome nota de la inquietud de su interlocutor	<ul style="list-style-type: none">- No haga juicios de valor con respecto a lo que su interlocutor esté manifestando
<ul style="list-style-type: none">- Reformule los hechos importantes	<ul style="list-style-type: none">- No se extralimite en sus funciones.
<ul style="list-style-type: none">- Demuestre su intención de ayuda, evite manifestar prevención, descalificación o burla.	<ul style="list-style-type: none">- No interrumpa. Aunque una pausa sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
<ul style="list-style-type: none">- Acate las normas de seguridad establecidas para el desarrollo de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none">- No hable demasiado. No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
<ul style="list-style-type: none">- Sea prudente en la manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.	<ul style="list-style-type: none">- No tutee al Ciudadano, ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
<ul style="list-style-type: none">- Sea respetuoso en su trato. Siga el protocolo establecido para cada uno de los procedimientos; sea tolerante y paciente.	<ul style="list-style-type: none">- Evite sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
<ul style="list-style-type: none">- Pregunte cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.	<ul style="list-style-type: none">- Los teléfonos móviles no deben mantener un volumen alto preferiblemente se deben mantener en opción de vibrador.
<ul style="list-style-type: none">- Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado.	<ul style="list-style-type: none">- Mientras estemos atendiendo a un ciudadano, no conversar por teléfono ni con los compañeros del área de temas ajenos a la solicitud del Ciudadano.
<ul style="list-style-type: none">- Trate de entenderle asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que el ciudadano, desea manifestar.	<ul style="list-style-type: none">- El consumo de alimentos y bebidas en el horario de atención no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto al ciudadano.
<ul style="list-style-type: none">- La presentación personal es fundamental, en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none">- En la expresión del rostro es relevante una sonrisa, pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
<ul style="list-style-type: none">- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.	<ul style="list-style-type: none">- Los radios y demás aparatos que produzcan música deberán mantenerse apagados dentro de los horarios de atención.
<ul style="list-style-type: none">- Aclare que la información recibida será analizada y respondida por el área pertinente o la oficina de Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">- Tenga en cuenta que la molestia del ciudadano refleja su inconformidad con el producto/ servicio recibido y solicita, por ello, un resarcimiento.
<ul style="list-style-type: none">- Si es posible, utilizar el nombre del ciudadano, antecedido por el término "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.	<ul style="list-style-type: none">- Evite que los teléfonos móviles mantengan un volumen alto, preferiblemente manténgalo en opción de vibrador.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

 Es correcto	 No es correcto
<ul style="list-style-type: none"> - Ayúdele a definir si desea levantar una queja, un reclamo, derecho de petición o, si por el contrario, desea contribuir con una sugerencia de mejora. 	

Tabla 7. Pautas Generales para todos los canales
Fuente: Elaboración propia, MinJusticia: 2019.

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

Tenga en cuenta que, dentro de los mayores factores de disgusto al ciudadano, cuando se trata del servicio, se encuentran las siguientes:

Gastos adicionales por viajes, fletes, llamadas, fotocopias, documentos	Falsas promesas y mentiras
<ul style="list-style-type: none"> - La desinformación del colaborador de la Entidad en cuanto a condiciones requisitos del servicio. - Las frecuentes "caídas del sistema". - Tableros electrónicos que fijan los turnos de atención apagados o con fallas. - La demora en la atención, o el trato discriminatorio por parte de los colaboradores de la Entidad - La prepotencia del colaborador, el hecho de "tomar del pelo" al ciudadano o que el colaborador haga las cosas de mala gana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Puestos de atención sin la presencia del colaborador de la Entidad respectivo. - La mala calidad del servicio del colaborador de la Entidad o del producto. - Hablar casi gritando, acercarse al hablar, ignorar al ciudadano, atender desde lejos. - No saludar o despedirse de forma agresiva, tutear, frases ofensivas como "me entiende". - Bostezos, señalar, no mirar cuando le están hablando, dar la espalda, aspecto de burla, secretarse con un compañero mientras atiende al ciudadano.

Tabla 8. Acciones y actitudes que afectan la atención al ciudadano
Fuente: Elaboración propia, MinJusticia: 2019.

- Pautas para la atención de ciudadanos inconformes o alterados

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las Entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, debido a diversos factores como los señalados en el punto anterior, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

Atención personas inconformes o alteradas	Pautas generales
 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifique el estado de ánimo del ciudadano visitante. - Mantenga una actitud amigable - Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa, mírelo fijamente, y asiente de vez en cuando para que se sienta comprendido. - Evite pedir al ciudadano que se calme, o calificar el estado de ánimo del ciudadano. - Hágale saber al ciudadano que lo escucha con atención. - Ofrézcale disculpas si es del caso y hágale sentir que usted comprende su situación. - Enfóquese en el problema, asuma objetivamente la situación, evite tomarla como algo personal. - Cuando el ciudadano termine de exponer su problema, exprésele que entiende su situación, pero que esta no es responsabilidad del Ministerio, o que siéndolo, no tenemos otra posibilidad de actuación; de ser posible, otro colaborador de la Entidad se acercara y se solidarizara y buscará ayudar a resolver el caso. - Si usted mantiene una actitud serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano. - Si el ciudadano pide en repetidas oportunidades una explicación, se le solicitará que por favor guarde silencio por un breve momento, luego el colaborador de la Entidad efectuará un recuento de lo narrado por el ciudadano inconforme, y acto seguido le reitera, lentamente, la respuesta. En caso de ser necesario, el colaborador utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor al ciudadano. - Si aún así el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar el problema al superior inmediato que corresponda, con el objetivo de finalizar adecuadamente la conversación. - Si el ciudadano ha calmado, empiece a solucionar el problema si ello es posible. - No olvide obtener de su interlocutor toda la información necesaria. - Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida, repitiendo todos los datos. - Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir. - Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que, a partir de esa comunicación, se estudiará la solución y planteará mejoras al interior del Ministerio. - En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera, en estos casos se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda: (1) Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud; (2) dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones; y (3) asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Tabla 9. Pautas generales en atención a personas inconformes

Fuente: MinJusticia: 2019.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

3.5.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

A. Protocolos de atención por canal telefónico

La evolución de nuevas formas de comunicación ha dado lugar a que la oferta de servicios se brinde a través de diferentes medios, por ello actualmente el canal telefónico es altamente demandado y reconocido por la ciudadanía, convirtiéndose en una alternativa accesible, rápida, oportuna para brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Por lo anterior, los colaboradores deberán aplicar, según corresponda, los siguientes lineamientos:

- Las atenciones u orientaciones telefónicas realizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano deberán ser registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia siempre que se haya dado una orientación de fondo al ciudadano y no será necesario dejar registro de la llamada si la misma ha sido transferida a otra área o grupo de la Entidad
- En caso que la PQRD atendida telefónicamente no sea competencia del Ministerio, se le informará a la persona inmediatamente el nombre, dirección y teléfono de la Entidad competente que podrá atender su requerimiento.
- Así mismo, para garantizar la accesibilidad² por este canal, a las personas en situación de discapacidad auditiva se hará uso del centro de relevo, el cual busca facilitar la comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia, prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social o la consulta y solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes con quienes interactúan.
- Así mismo, antes de dar por finalizada la llamada el colaborador que realizó la atención, solicitará al ciudadano la calificación del servicio.
- La actitud al momento de atender puede ser percibida a través del canal telefónico, por ello para garantizar un buen servicio se relacionan a continuación las pautas básicas:

Pautas Generales para la atención por el canal telefónico	
Actitud de servicio	Es la disposición que muestra el funcionario hacia las diferentes situaciones expuestas por el ciudadano, evitando la crítica y culpa acorde con los comentarios que puede llegar a hacer el funcionario con relación a lo proferido por el ciudadano.
Intensidad de voz	Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano, esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría manifestar agresividad y en caso contrario podría llegar a ser imperceptible para el receptor del mensaje que se está transmitiendo.

² Ley 1618 de 2013 Artículo 2 numeral 4 Acceso y accesibilidad: condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

**Pautas Generales para la atención por el canal telefónico**

Evitar emitir algún sonido incómodo antes y durante la llamada	Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc. En caso de ser necesario utilice la opción "mute" y si el ciudadano lo identifica se le deberá brindar el guion establecido solicitando disculpas. Ej: Qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que (...).
Transmitir la información al ritmo del ciudadano	Este ítem tiene que ver directamente con la velocidad con que se brinda la información. En este aspecto es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según el ciudadano.
Vocalización adecuada	Pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
Sustentar y/o justificar la información brindada	Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: Esto significa que el funcionario recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como hum, ajá, entre otros).
Utilizar guiones establecidos	Este ítem hace alusión al uso correcto de los guiones establecidos por cada una de las Entidades para atender una llamada o dar la bienvenida a la Entidad: Ejemplo Ministerio de Justicia y del Derecho, grupo de Servicio al Ciudadano, buenas tardes habla... ¿en qué le puedo colaborar?
Escuchar activamente al ciudadano	Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada, mientras se atiende la llamada del Ciudadano, dediquémonos exclusivamente a su atención, no interrumpamos ni hablemos mientras escuchamos al ciudadano. Cuando la escucha no posee esta característica se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
Transmitir seguridad al ciudadano	Este ítem hace referencia a la forma en que se da a conocer la información. Es aquí en donde se deben omitir los titubeos y los silencios, puesto que esto puede dar la sensación de inseguridad de la información que se transmite.
Controlar la llamada	Tiene que ver con la capacidad del funcionario para abordar la llamada, en donde éste debe llevar el control de la misma. Esto significa que el funcionario debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud para evitar así ser bombardeado por el ciudadano con preguntas que debieron haber sido aclaradas directamente por el funcionario. La idea es garantizar que la comunicación sea rápida y efectiva.
Personalizar la llamada	Este concepto se relaciona con el uso que los funcionarios hacen del nombre del ciudadano durante las llamadas, el cual es suficiente aplicarlo una vez como mínimo. Sin embargo, la utilización no debe ser en extremo.

**Pautas Generales para la atención por el canal telefónico**

Realizar los filtros adecuados	Será fundamental el uso de filtros, es decir realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
Ocupación del canal adecuadamente	Esto hace referencia a que los funcionarios deberán utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para realizar otras acciones, como por ejemplo llamadas personales.
Uso adecuado de los tiempos de espera	El funcionario debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.
No agredir verbalmente al Ciudadano	Es cuando el funcionario maltrata al ciudadano utilizando un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.
Confirmar la información suministrada	Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar una nueva llamada.
Finalización de la llamada	Despídase de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la Entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar al ministerio, recuerde que habló con (nombre del servidor o contratista)”. Pregunte si le puedes ayudarle en algo más.

Tabla 10. Pautas generales en atención por canal telefónico
Fuente: MinJusticia: 2019.

B. Protocolos de atención por los canales presencial y de servicio postal

Para el Ministerio es primordial que los ciudadanos, desde el primer punto de contacto del servicio, sean atendidos por colaboradores de la Entidad que tengan actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno en el punto de atención.

Estas pautas están dirigidas a todos los colaboradores del Ministerio que tienen contacto directo con la ciudadanía y demás grupos de interés que la Entidad atiende presencialmente, independiente del cargo que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso desde su ingreso, durante el servicio y hasta su despedida. La atención presencial se realiza en el punto definido por la Entidad para la atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre los ciudadanos y los colaboradores de la Entidad.

Momento de contacto	Pautas para la atención
Contacto inicial	- Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Momento de contacto	Pautas para la atención
	<ul style="list-style-type: none"> - Sonría y salude: buenos días/tardes, bienvenido al Ministerio, mi nombre es ¿en qué le puedo servir? - Pregunte el nombre del ciudadano, y escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. - Direcione e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite.
Desarrollo del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición. - Pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad. - Responda con claridad al ciudadano utilizando un lenguaje claro sin tecnicismos. - Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir. - Si debe direccionar al ciudadano a otro módulo dentro de la Entidad, indique hacia dónde es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del ciudadano, para evitar reproceso. - Hágale saber que usted está interesado(a) en conocer su necesidad, utilice frases como: "Entiendo que usted requiere...". - Responda a las preguntas del ciudadano(a) y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa. - Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, mantenga informado al ciudadano del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar y al regresar se debe agradecer la espera. - Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.
Despedida y cierre del ciclo del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Confirme con el ciudadano si la información o el trámite realizado fue clara. - Pregunte al ciudadano(a): "¿Hay algo más en que pueda servirle?". - Si se presentó alguna dificultad para atender el requerimiento, escale a su jefe inmediato o instancia respectiva para dar solución en el menor tiempo posible. - Solicite al ciudadano evaluar el servicio en los dispositivos dispuestos para tal fin (manuales o electrónicos). - Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.

Tabla 11. Pautas para para la adecuada atención presencial y por servicio postal según el momento de contacto

Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

Adicionalmente, para la adecuada atención presencial y por servicio de correspondencia, que se tengan en consideración de los colaboradores de la Entidad, los siguientes lineamientos:

Consideración	Lineamientos
En la escucha	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenga una actitud de escucha activa. - Deje hablar primero al ciudadano. - Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Consideración	Lineamientos
	<ul style="list-style-type: none">- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.- Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.- Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.- Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.
En la comunicación verbal	<ul style="list-style-type: none">- La mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando éste le hable.- Cuide su expresión facial, la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el ciudadano.- Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopté una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja.- Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia. Así mismo, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.- Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere.- Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.
Sobre los horarios	<ul style="list-style-type: none">- Cumpla estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a un punto de atención.- Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.
En la presentación personal	<ul style="list-style-type: none">- Tenga especial cuidado con la pulcritud y presentación de todas sus prendas de vestir.- El uso del carné que lo acredite como servidor público o contratista del Ministerio es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.
Presentación del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- El cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; por lo cual se debe mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo; las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.- Recuerde no contar con elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo; no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo; mantener la papelería e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
Cuidado de los documentos	<ul style="list-style-type: none">- Se recomienda archivar los documentos lo antes posible en el archivo de gestión, cuando se trate de un archivo temporal.
Atención presencial en ferias de servicio o	<ul style="list-style-type: none">- Porte el uniforme asignado y el carnet institucional y demás elementos de identificación institucional.- Aplique las pautas establecidas para el protocolo de atención presencial.- Registre los soportes de la atención en campo.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Consideración	Lineamientos
escenarios itinerantes	

Tabla 12. Lineamientos generales para para la adecuada atención presencial y por servicio postal
Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

C. Protocolos de atención por el canal virtual

Con fundamento a lo establecido en el numeral 7 del artículo 3° de la ley 1978 de 2019³, el Ministerio propicia el derecho de todo colombiano a ser informado y recibir información veraz e imparcial a través de mecanismos desarrollados con las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para ello habilitó su canal virtual de atención al ciudadano.

Es importante mencionar que el canal virtual oficial dispuesto para la gestión de PQRD en el Ministerio es el formulario Virtual y el correo gestion.documental@minjusticia.gov.co, no empero, es importante tener en cuenta las siguientes pautas para la interacción con el ciudadano por los diferentes ambientes virtuales de la Entidad:

- Pautas generales para interacción con los ciudadanos por el canal virtual

Aplicar controles de seguridad y privacidad de la información

- Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información personal no pública, atendiendo a la normatividad que ampara el derecho a su privacidad.

Propender por la calidad de las herramientas del canal virtual

- Incorporar ajustes razonables de accesibilidad. Seguir los parámetros de la Política de Gobierno Digital para garantizar la usabilidad y la accesibilidad de los sitios web.

Usar lenguaje sencillo

- Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser claro y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

³ El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. En desarrollo de los artículos 16, 20 y 67 de la Constitución Política el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, el libre desarrollo de la personalidad, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente, el Estado establecerá programas para que la población pobre y vulnerable incluyendo a la población de 45 años en adelante, que no tengan ingresos fijos, así como la población rural, tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet, así como la promoción de servicios TIC comunitarios, que permitan la contribución desde la ciudadanía y las comunidades al cierre de la brecha digital, la remoción de barreras a los usos innovadores y la promoción de contenidos de interés público y de educación integral. La promoción del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas se hará con pleno respeto del libre desarrollo de las comunidades indígenas, afrocolombianas, palenqueras, raizales y ROM.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Ofrecer información veraz y oportuna

- Es importante asegurar la oportunidad y veracidad de la información que se trasmite por este canal.

Publicar información con enfoque diferencial

- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos de interés reconociendo sus diferencias.
- De acuerdo con lo establecido en el artículo 8º la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia, a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales del país, se debe divulgar información pública en diversas lenguas, para lo cual debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:
 - **A.** Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
 - **B.** Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los siguientes criterios: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.
 - **C.** Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.
 - **D.** Si es viable la realización de la traducción y/o interpretación, gestione a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura

Gráfica 10. Pautas generales en atención por canal virtual –chat

Fuente: MinJusticia: 2019.

- Pautas generales para interacción con los ciudadanos a través de chat

El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet, algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal, en el momento que se requiera su uso son:

Atención Virtual	Pautas generales
 <p>Protocolo de atención por chat (convencional o chat bot)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Antes de empezar el servicio, verificar el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y tener a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos, en el caso del chat bot verificar que la aplicación esté funcionando correctamente.- De inicio al servicio con el ciudadano de manera rápida, es decir, una vez éste acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada y evitar demoras injustificadas.- Al aceptar la solicitud en el chat, saludar de inmediato usando el protocolo institucional: - Buenas (tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”; pregunta el nombre y el correo electrónico del ciudadano, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”- Una vez hecha la solicitud, analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informar al ciudadano y brinde las opciones que procedan.- Aclarar con el ciudadano la pregunta, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Preguntar, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.- Buscar la información, preparar la respuesta e informar a la persona teniendo en cuenta



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Atención Virtual	Pautas generales
	<p>lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarse en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.- Si el tiempo dispuesto para el chat no es suficiente para responder a la persona, se debe enviar un mensaje de aviso: “para dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique”.- Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, se debe agradecer el uso del servicio y despedirse del ciudadano.

Tabla 13. Lineamientos generales para para la adecuada atención por chat
Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

- Pautas generales para interacción con los ciudadanos a través de correo electrónico institucional

Los colaboradores son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón, a continuación, se presentan las recomendaciones de uso de esta herramienta:

Atención virtual	Pautas generales
 <p>Protocolo de atención por correo electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none">- No facilitar la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.- En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares o para la difusión masiva de datos.- No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la Entidad.- Seguir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas.- No imprimir correos electrónicos a excepción de los casos en que sea absolutamente necesario.- Escribir siempre en un tono impersonal.- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

Atención virtual	Pautas generales
	<ul style="list-style-type: none"> - Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer y tener presente el tamaño del adjunto. - Verificar que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano identifique y pueda realizar el contacto en caso de necesitarlo. - 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.

Tabla 14. Pautas generales en atención por canal virtual –correo electrónico

Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

- Pautas generales para interacción con los ciudadanos 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.

Adicional a las pautas que se presentan a continuación, se recomienda la observancia de la Guía de Uso de Redes Sociales del proceso Gestión de la Información y de las Comunicaciones del SIG de la Entidad.

Atención virtual	Pautas generales
<p>Protocolo de atención por redes sociales</p> 	<p>En el contacto inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>En el desarrollo del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

Atención virtual	Pautas generales
	<p>- No revelar información personal, o que sólo incumbe a una persona, en mensajes abiertos.</p> <p>En la finalización del servicio</p> <p>- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.</p> <p>- A diferencia de otros canales, por este medio, se manejan los mensajes más cortos con 140 caracteres.</p> <p>- 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.</p> <p>- La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es importante.</p>

Tabla 15. Pautas generales en atención por canal virtual –redes sociales
Fuente: MinJusticia: 2019.

3.5.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Según lo indicado por las Naciones Unidas el enfoque diferencial juega un papel importante como herramienta que debe manejar todo servidor público o contratista del Estado, y en especial de aquellas instituciones cuya obligación está en velar por el bienestar y el goce de los derechos de los ciudadanos, y también indica que el Derecho Internacional de los Derechos Humanos es enfático en reconocer que ciertos pueblos y grupos tienen necesidades de protección diferenciada⁴, que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar; por esto se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial.

Es así, que el Ministerio 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 diferencial, 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, propendiendo por su satisfacción, garantía de derechos y generación de confianza.

A. Lineamientos generales para la atención preferencial



- 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.

⁴ Tomado de: <https://www.hchr.org.co/index.php/76-boletin/recursos/2470-ique-es-el-enfoque-diferencial>



- El Ministerio cuenta con un administrador de turnos digitales en el punto de atención presencial 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.

B. Protocolo para la atención a adultos mayores

Los adultos mayores deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a Adultos Mayores</p>	<ul style="list-style-type: none">- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales, de la expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como por ejemplo (abuelito, mamita etc.), ni expresiones paternalistas.- Es importante escucharlo atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.- Sea cortés en la forma que atiende.- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

Tabla 16. Pautas generales en atención a adultos mayores

Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

C. Protocolo para la atención a mujeres embarazadas

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

Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a Mujeres Embarazadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es importante brindarle atención rápida y oportuna. - Es importante escucharlo atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos. - Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. - En caso que deban que esperar para ser atendidas, ubíquelas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas. - Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza. - En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.

Tabla 17. Pautas generales en atención a mujeres embarazadas.

Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP

D. 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:

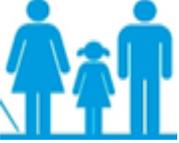
Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a niños, niñas y adolescentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Otorgue turno preferencial para su atención. - Debe llamarlos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos. - Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente. - Ningún colaborador del Ministerio que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales. - Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante. - No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. - 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. - 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.

Tabla 18. Pautas generales en atención a niños, niñas y adolescentes

Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

E. 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 discapacidad⁵, a través del presente manual se establecen los lineamientos para que los colaboradores 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 en este Manual, incorporan ajustes razonables⁶ 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. 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.

 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

Tabla 19. Pautas generales en atención a personas en situación de discapacidad física
Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

⁵ Ley 1346 de 2009 Artículo 2 numeral 1. Personas con y/o en situación de discapacidad: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás

⁶ *Ibidem*. Por "ajustes razonables" se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.



Es importante identificar que el término discapacidad según la convención de la ONU de 2006 como se define como *“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*. Igualmente, es importante señalar que según lo indicado en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013⁷, el término indicando que se debe utilizar es **“Personas con y/o situación de discapacidad”**.

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

- **Personas con discapacidad física o motora**

Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a personas con y/o en situación de discapacidad física o motora</p>	<ul style="list-style-type: none">- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás.- Ayúdele si ha de transportar objetos.- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.- Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio o no de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.- Para bajar escaleras coloque la silla de 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.

⁷ **Personas con y/o en situación de discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a personas de talla baja</p>	<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. - Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar. - 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. - Verifique que durante el proceso de atención los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio. - Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona. - Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas.

Tabla 20. Pautas generales en atención a personas en situación de discapacidad física o motora
Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

• **Personas con discapacidad sensorial**

Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a personas con y/o en situación de discapacidad sensorial</p> <p>(visual y auditiva)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad. - La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos⁸. - 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. - Ubícate en su campo de visión al realizar contacto. - 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 va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tóquele su brazo y permita que sujete el suyo. - Dentro de la discapacidad sensorial se encuentran la discapacidad visual y auditiva. <p>Discapacidad Sensorial - Visual</p> <p>Existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.</p> <p>Entre las barreras que más frecuentemente los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran son la de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:</p>

⁸ <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>



Atención Preferencial	Pautas generales
	<ul style="list-style-type: none">- 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 procede la fuente de voz e identifican si mientras le habla usted mira en otra dirección.- El turno preferencial debe ser leído a su entrega para que el ciudadano atienda al llamado.- 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.- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.- 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”.- 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.- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.- En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.- No suba la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.- 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. Cualquier signo ortográfico que sea importante 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. <p>Discapacidad Sensorial - Auditiva</p> <ul style="list-style-type: none">- Para la atención de personas que usted identifique tienen dificultades con la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:- 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 conversando, 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

Atención Preferencial	Pautas generales
	<p>terminó. Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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. - Evite sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tenga en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. - Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra sólo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

Tabla 21. Pautas generales en atención a personas en situación de discapacidad sensorial
Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

• **Personas con discapacidad cognitiva**

Atención Preferencial	Pautas generales
 <p>Atención a personas en situación de discapacidad cognitiva</p>	<p>La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo⁹.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad. - Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto. - Brinde instrucciones cortas y emplee ejemplos para facilitar la comunicación, si es posible de información de forma visual. - Entienda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos. - Adopte una manera de hablar natural y sencilla. - Evite el lenguaje técnico recuerde que debe procurarse el uso de lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano¹⁰. - Suministre la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos. - Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada. - No realice críticas o entre en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

⁹ <http://www.ladiscapacidad.com/discapacidad/discapacidadsensorial/>
10DNP (2015), Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Consultado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

Tabla 22. Pautas generales en atención a personas en situación de discapacidad sensorial cognitiva
Fuente: MinJusticia: 2019. Adaptado de la Guía Protocolos de Atención al Ciudadano del PNSC-DNP.

F. Protocolo para la atención a víctimas

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. De acuerdo con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 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.

Atención diferencial	Pautas generales
Atención a víctimas 	<ul style="list-style-type: none"> - Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted. - 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. - Durante el proceso, use un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos. - No infiera o suponga sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. - Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que la víctima perciba que su proceso se da sólo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos. - Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada. - Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o ciudadana víctima. - No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas. - Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad. - Si requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió. - No presione a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.

Tabla 23. Pautas generales en atención a personas víctimas del conflicto armado
Fuente: MinJusticia: 2019.

G. 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, comunidades negras, afrocolombianas, raizal, ROM, palenqueros. 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

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

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. 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:

Atención diferencial	Pautas generales
<p>Atención a grupos étnicos y culturales del país</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplique las pautas generales de atención presencial o telefónica. - Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. - En este caso anterior, si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo. - Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud. - Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. - En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, aplique los lineamientos establecidos en el <i>literal D. del numeral 3.6 de este Manual “De las peticiones ciudadanas realizadas en lenguas nativas”</i>. - Aunque la atención resulte dispendiosa, es importante que refleje su voluntad de servicio y paciencia.

Tabla 24 Pautas generales en atención a población de grupos étnicos y culturales del país
Fuente: MinJusticia: 2019.

H. Protocolo para la atención a la población de los sectores LGBTI

Para una adecuada atención al sector LGTBI es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

Atención diferencial	Pautas generales
 <p>Atención a la población de los sectores LGBTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención definidos en este Manual. - 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. - Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee. - Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma, ni identifique a las personas de acuerdo a sus preconceptos o imaginarios. - En caso de tener que utilizar el nombre de la persona 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.



Atención diferencial	Pautas generales
	<ul style="list-style-type: none">- El lenguaje incluyente implica usar palabras 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.

Tabla 25. Pautas generales en atención a personas LGBTI
Fuente: MinJusticia: 2019.

3.6 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRD

En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar al Ministerio, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Para la adecuada atención de las PQRD en la Entidad, los colaboradores de todas las dependencias de la Entidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

A. Recepción de las peticiones: la recepción de las PQRD de la Entidad se desarrolla por los canales definidos en el numeral 3.4 “Canales de atención al ciudadano” de este Manual y el artículo 5 de la Resolución 163 del 26 de febrero de 2021.

B. Gestión y trámite interno de las PQRD: para la gestión y trámite de las PQRD del Ministerio, tenga en cuenta las directrices establecidas en el Reglamento Interno de Derechos de Petición que fue adoptado a través de la Resolución 163 de 2021, y/o la que le adicione o modifique.

Todas las dependencias del Ministerio deberán generar mecanismos para garantizar el cumplimiento de los términos legales y aplicar lo establecido en el documento “Guía de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos de Colombia” del DNP

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

Asimismo, es de obligatoria observancia y aplicación, de las políticas de operación y actividades establecidas en el Procedimiento Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés- P-GRGI-01, del Ministerio (o el que le modifique o actualice), que puede ser consultado en el SIG.

C. De las peticiones ciudadanas realizadas en lenguas nativas: De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante el Ministerio en su lengua o dialecto y habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones, si el Ministerio no cuenta con intérprete en la planta de personal para realizar la interpretación directamente la petición, se adelantarán las acciones definidas en las políticas de operación del Procedimiento de Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés- P-GRGI-01.

D. Del núcleo esencial del derecho fundamental de petición: las respuestas emitidas por el Ministerio, atendiendo la normatividad vigente deberá cumplir los elementos fundamentales expresados en la Sentencia 0007/2017 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición:



Gráfica 10. Elementos fundamentales del derecho de petición

Fuente: Tomado del Manual de Gestión de Peticiones ciudadanas Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Las respuestas a las PQRD que den las dependencias del Ministerio deben cumplir los criterios del núcleo esencial del derecho fundamental de petición, los cuales se señalan a continuación:¹¹.

<p>1. Prontitud: consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin exceder los términos legales.</p>	<p>2. Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional debe cumplir con cuatro condiciones:</p> <p>i) Clara: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.</p> <p>ii) Precisa: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.</p>	<p>3. Notificación: es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

¹¹ Sentencia T-044/19.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

	<p>iii) Congruente: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado</p> <p>iv) Consecuente: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Gráfica 11. Condiciones para dar respuestas de fondo a las PQRD
Fuente: Adaptado de la Sentencia 0007/2017

3.6.1 MODALIDADES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES

Es perentorio que los colaboradores de la Entidad que por sus funciones y obligaciones gestionen PQRD, conozcan y apliquen las siguientes consideraciones generales sobre las modalidades y términos para resolver peticiones. Sobre estos criterios, es recomendable parametrizar en el sistema de Gestión Documental del Ministerio que las centraliza, dado que permite el cumplimiento a la generación de informes de obligatorio cumplimiento, la caracterización de grupos de interés, entre otros:

Modalidad	Definición	Términos para resolver
Orientación	consiste en suministrar escrita o verbalmente información e indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras.	Su gestión y respuesta la realiza en tiempo real y de manera verbal, el Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC en atención de Nivel 1.
Petición de interés particular	Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de interés general	Derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

Modalidad	Definición	Términos para resolver
Reclamo	Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.	La normatividad vigente no establece término. Sin embargo, el Ministerio comprometido con la excelencia del servicio, sugiere que, en caso de requerirse respuesta, esta se emita dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa satisfacción, conformidad o admiración frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad.	La normatividad vigente no establece término. Sin embargo, el Ministerio comprometido con la excelencia del servicio, sugiere que, en caso de requerirse respuesta, esta se emita dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información pública	Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de documentos o copias	Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una Entidad como: expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de copias es significativo se podrá expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Justicia y del Derecho ni serán de obligatorio	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



Modalidad	Definición	Términos para resolver
	cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.	
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.	Se resuelven en un término no mayor a 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de información de los Congresistas y citaciones a debates (Ley 5 de 1992)	<p>Son las solicitudes de información, citaciones a debates y respuesta a cuestionarios que presentan los Congresistas, en el ejercicio del control político establecido en la Ley 5 de 1992, a funcionarios del Gobierno Nacional. De acuerdo con su competencia, las dependencias del Ministerio deben atender dichas solicitudes de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de 5 días, tal como lo señala la ley. Para el trámite de esta modalidad de requerimientos, deben aplicarse los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en especial, los documentados en el Procedimiento Seguimiento a conceptos de Proyectos de Ley o Actos Legislativos, el que lo modifique o adicione, los cuestionarios de control político y las solicitudes de Congresistas.</p> <p>Para el trámite de este tipo de requerimientos deberá observarse lo establecido en el <i>P-DN-03 Procedimiento Seguimiento a conceptos de Proyectos de Ley o Actos Legislativos, Cuestionarios de Control Político y Solicitudes de Congresistas.</i></p>	<p>Las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.</p> <p>Las citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios, según el artículo 249, literal d, de la Ley 5 de 1992, deberán atenderse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.</p>
Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales	Son aquellas formuladas por la Procuraduría General de la Nación, Personerías, Contralorías, Jueces, Magistrados y autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales en los términos del artículo 116 de la Constitución Política.	En los términos del artículo 116 de la Constitución Política.

Tabla 30 Modalidades de Petición y términos de respuesta
Fuente: MinJusticia: 2021.

Es de obligatoria observancia y aplicación, la política de operación y actividades establecidas en el *Procedimiento Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés- P-GRGI-01*, del Ministerio (o el que le modifique o actualice), que puede ser consultado en el Sistema Integrado de Gestión-SIG, relacionadas con las situaciones especiales en la gestión de requerimientos de los grupos de interés del numeral 6.5

3.6.2 CONTENIDO DE LAS PETICIONES

El contenido mínimo de las peticiones escritas, deben ser el siguiente:



Gráfica 12. Contenido peticiones Ley 1755 de 2015

Fuente: MinJusticia: 2019.

De ser necesario adicionará documento de identidad, dirección de correspondencia y podrá agregar el número de fax o dirección electrónica. Un peticionario privado que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Por otra parte, según lo contemplado en el Decreto 1166 de 2016, las peticiones verbales deben contar con constancia de recepción y contener como mínimo lo siguiente:

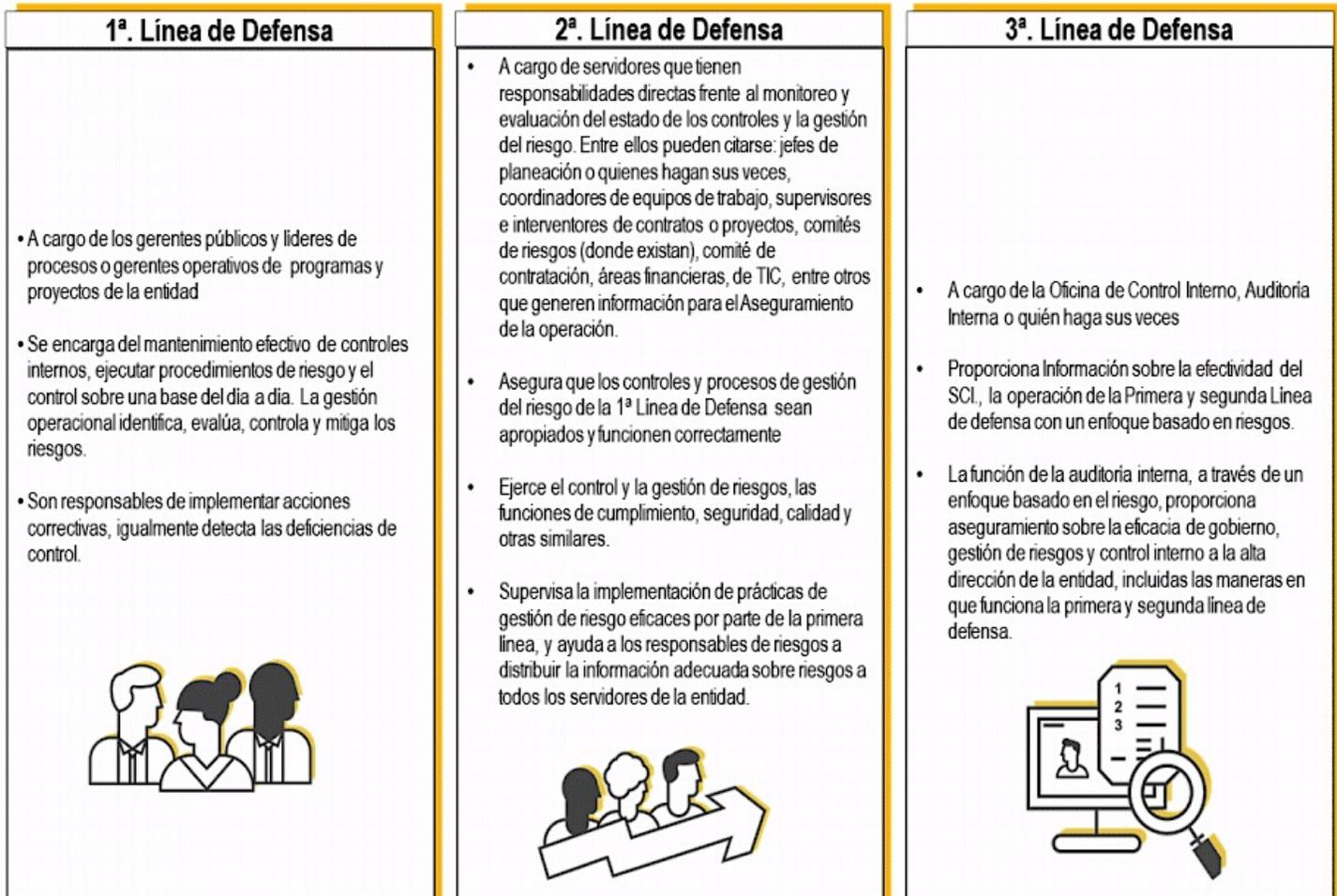


Gráfica 13. Contenido peticiones Decreto 1166 de 2016

Fuente: MinJusticia: 2019.

3.6.3 LINEAMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA GESTIÓN DE LAS PQRD

Con el propósito de asegurar un ambiente de control en la gestión de las PQRD de la Entidad, los colaboradores de la Entidad deben observar y aplicar, según corresponda, los siguientes lineamientos, acorde con el esquema de las líneas de defensa definidas en la Dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



Gráfica 15. Líneas de Defensa del Modelo Estándar de Control Interno

Fuente: Tomado de DAFP:2018. Adaptado de Declaración de Posición. Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgo y control. Instituto Internacional de Auditores IIA 2013.

A. Primera línea de defensa en la gestión de PQRD: el seguimiento y control de las peticiones ciudadanas, es competencia inicialmente de cada uno de los colaboradores de la Entidad a los que se le asigna peticiones. Así mismo, los Coordinadores, Subdirectores y Directores de las diferentes dependencias deben realizar control y establecer acciones de mejora para garantizar las respuestas oportunas, claras y de fondo a la ciudadanía.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

B. Segunda línea de defensa en la gestión de PQRD: el Grupo de Servicio al Ciudadano, conforme a sus competencias y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido para tal fin, debe efectuar el seguimiento y control periódico al estado de las PQRD recibidas en la Entidad, y será el encargado de consolidar la información presentada por las diferentes dependencias del Ministerio y elaborar un informe trimestral, en los términos de la Ley 190 de 1995, Ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015 y artículo 39 de la Resolución 163 de 2021, que se presentará al Ministro de Justicia y del Derecho.

Así mismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe socializar el informe a las dependencias, para que identifiquen y apliquen las acciones de mejora pertinentes. Para la construcción del referido deben observarse y aplicarse las políticas de operación del Procedimiento Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés- P-GRGI-01, del Ministerio.

C. Tercera línea de defensa en la gestión de PQRD: de acuerdo con sus funciones y competencias, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces debe realizar evaluación independiente y de manera periódica, al subproceso de servicio al ciudadano e informar los resultados del particular al Ministro (a) de Justicia y del Derecho.

3.6.4 SANCIONES

La falta de atención o la atención extemporánea de las PQRD, serán sancionadas disciplinariamente por la Entidad, según lo establecido en la Ley 734 de 2002 y las normas que le modifiquen o adicionen.

3.7 MECANISMOS DE MONITOREO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de determinar el estado del servicio al ciudadano en la Entidad, sus fortalezas y debilidades avanzando en el proceso de implementación o transición del MIPG articulado con el MECI, y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para que la atención al ciudadano genere el impacto que se espera; a continuación, se presentan los lineamientos para la aplicación de las herramientas de monitoreo del servicio al ciudadano en el Ministerio de Justicia y del Derecho:

A. Herramientas de medición de la percepción ciudadana a través de los canales de atención

Con el propósito de evaluar el cumplimiento de las expectativas y la experiencia del servicio por parte de los grupos de interés, los colaboradores (servidores públicos y/o contratistas) del Grupo de Servicio al Ciudadano, según corresponda gestionarán la aplicación de herramientas de medición de las percepciones ciudadanas sobre la atención brindada, siguiendo los lineamientos del M-GRGI-01 “Manual de Servicio al Ciudadano”, para la atención brindada por los canales de atención disponibles por el Ministerio.

- **Medición de la percepción ciudadana en la atención por el canal telefónico:** esta medición se hará a través de la herramienta electrónica del servicio telefónico dispuesto por la Entidad. Para ello, al terminar el ciclo de servicio el colaborador (servidor público y/o contratista) de la Entidad que atendió la petición debe

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

preguntar al ciudadano si desea diligenciar la encuesta de percepción, paso siguiente se remite a la encuesta para su diligenciamiento.

- **Medición de la percepción ciudadana en la atención por los canales presencial y de servicio postal:** esta medición se hará de acuerdo con el requerimiento del peticionario y se hará a través del formulario virtual con acceso por código QR o/y o mediante el sistema de turnos (calificadoras). Para ello, al terminar el ciclo de servicio el colaborador (servidor público y/o contratista) de la Entidad que atendió la petición debe preguntar al ciudadano si desea diligenciar la encuesta de percepción, paso siguiente se invita a realizar la calificación en la referida herramienta. En situaciones de contingencia por acceso a conexión de internet, se debe aplicar la encuesta de manera física para su diligenciamiento manual.
- **Medición de la percepción ciudadana en la atención por el canal virtual o para respuestas a PQRD escritas:** para la medición de la percepción a través del canal virtual siempre estará disponible en la página web institucional, sección “Servicio al Ciudadano” una encuesta virtual para que los ciudadanos califiquen su percepción frente a las respuestas recibidas a sus PQRD gestionadas por dicho canal.

Por otro lado, las dependencias que emitan respuestas escritas a PQRD, deberán incluir en el oficio o correo electrónico de respuesta correspondiente, la invitación a calificar la atención brindada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, dirigiéndolos a la “Encuesta de percepción sobre PQRD” ubicada en el menú destacado “Servicio al Ciudadano” del sitio web institucional.

Para la aplicación de las herramientas mencionadas se deben tener en cuenta los siguientes criterios recomendados:

- **La unidad de medida:** ciudadanos atendidos.
- **Tamaño de la muestra:** se recomienda una muestra representativa sobre el total de usuarios atendidos, con máximo un 7% de margen de error y un nivel de confianza del 95%.
- **Periodo de aplicación:** su aplicación será trimestral y se articulará con la medición de los indicadores del subproceso de servicio al ciudadano.
- **Instrumento de recolección:** encuesta estructurada.
- **Entregables:** Informe, las bases de datos con las respuestas, presentación gráfica de los resultados, escala de calificación y cálculo de indicadores, interpretación de los indicadores, prioridades de mejoramiento y el análisis por canal de servicio.

B. Herramientas de autodiagnóstico

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en coordinación con los líderes de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, puso a disposición de las Entidades y organismos del Estado, un instrumento de autodiagnóstico, que permitirá valorar el estado y avance en la operación de dicha política en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y emprender las acciones de mejora a que haya lugar.

	MANUAL	Código: M-GG-01
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 02
		Vigencia: 09/12/2021

Esta herramienta en el Ministerio podrá ser utilizada en el momento en que lo considere pertinente, sin implicar esto reporte alguno tanto al DAFP como a otras instancias del gobierno u organismos de control, ya que su aplicación es voluntaria para las Entidades.

Es importante señalar que, a través de la aplicación de los autodiagnósticos, las Entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua y que las políticas tengan el impacto que se espera en la gestión de las Entidades, lo que redundará en mejores resultados y productividad de las mismas.

De esta forma, el ejercicio de autodiagnóstico es una fase inicial para poder avanzar en la definición de brechas que puedan presentarse en la implementación de las políticas y permite internamente a la Entidad autoevaluarse de forma más amplia y sin presión, a fin de establecer planes de mejora concretos y avanzar en el proceso de implementación o transición del MIPG articulado con el MECI.

Así las cosas, se recomienda que la Entidad haga uso del autodiagnóstico publicado en el micrositio del MIPG, para que la Entidad pueda tener un panorama claro en la política que se está evaluando y así formular planes, programas y proyectos efectivos sobre la materia.

C. Reportes a FURAG

El Decreto 1499 de 2017 “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*” y para el caso de la Política de Gestión y Desempeño “Servicio al Ciudadano” define lo siguiente:

ARTÍCULO 2.2.22.3.10. MEDICIÓN DE LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL. La recolección de información necesaria para dicha medición se hará a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG. La medición de la gestión y desempeño institucional se hará a través del índice, las metodologías o herramientas definidas por la Función Pública, sin perjuicio de otras mediciones que en la materia efectúen las Entidades del Gobierno. El Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, establecerá la metodología, la periodicidad y demás condiciones necesarias para la aplicación del citado formulario o de otros esquemas de medición que se diseñen. La primera medición de FURAG está orientada a determinar la Línea Base como punto de partida para que cada Entidad avance en la implementación y desarrollo del MIPG.

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	Creación de documento.



MANUAL

Código: M-GG-01

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 02

Vigencia: 09/12/2021

2

Se actualiza el contenido del Manual incorporando nuevos conceptos y directrices de la Resolución 163 de 2021, cambios en el canal virtual de la Entidad, en el marco normativo y en la ruta de la herramienta virtual de medición de percepción.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Erika Alexandra Leal Villamizar Yeimy Lorena Torres Vargas	Claudia Mayelly Vela Díaz	Nombre: Camilo Andrés Rojas Castro
Cargo: Profesionales Especializados	Cargo: Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano	Cargo: Secretario General

DOCUMENTO APROBADO POR EL RESPONSABLE DE PROCESO – SIN FIRMA

Con ocasión del estado de emergencia sanitaria declarado en todo el territorio nacional por el Ministro de Salud y Protección Social a causa del nuevo coronavirus COVID-19, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia tornado como medida por medio del Decreto Legislativo 457 del 22 de marzo de 2020, no es posible tramitar las firmas manuscritas correspondientes al capítulo de Responsabilidad y Autoridad necesarias para la publicación del presente documento.

Por lo anterior, en atención al objeto del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, el responsable del proceso manifiesta su aprobación y voluntad de que se realice la correspondiente publicación en el SIG mediante correo electrónico remitido a la Oficina Asesora de Planeación.

