

Ministerio de Justicia y del Derecho

PROCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Secretaría General
Grupo de Servicio al Ciudadano



La justicia
es de todos

Minjusticia



1. Presentación	4
2. Normatividad	5
3. Conceptos básicos	6
4. Canales para la atención a la ciudadanía	
5. Protocolos para el servicio a la ciudadanía	10
5.1. Pautas generales para la atención	10
5.2. Conoce aquí los protocolos de atención por tipo de canal	13
5.3. Conozca los Protocolos de Atención Preferencial y Diferencial	16
6. Referencias	21

Presentación

Apreciados servidores públicos y contratistas,

El Ministerio de Justicia y del Derecho comprometido con la construcción de una sociedad diversa, pluriétnica e incluyente, que reconoce y garantiza la aplicación de criterios de inclusión con enfoque diferencial en la atención que se brinda a los grupos de interés, y con el propósito de cumplir con los estándares de excelencia en el servicio público, aplicando los principios de buen gobierno, presenta en lenguaje claro los **Protocolos de Atención a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial**.

En esta cartilla, se recopilan normas, pautas, conductas, acciones y técnicas de comportamiento para la atención e interacción con los grupos de interés a través de los canales oficiales, consolidando una relación bidireccional de confianza, respeto y empatía para garantizar una atención con excelencia y mejorar la satisfacción de los ciudadanos, con el fin de lograr el reconocimiento de la entidad como generadora de valor público.

Invito a los servidores públicos y contratistas para que conozcan y apliquen los protocolos establecidos en la presente cartilla, para una atención integral, igualitaria y transparente que promueva el goce efectivo de los derechos de todos los ciudadanos.

Wilson Ruiz Orejuela

Ministro de Justicia y del Derecho

2. Normatividad

El Ministerio de Justicia y del Derecho da a conocer la normatividad establecida para un servicio integral, igualitario y transparente:

A Constitución Política

- Artículo 2, 13, 23, 47 y 209

B Leyes

- Ley 982 de 2005.
- Ley 1098 de 2006.
- Ley 1171 de 2007.
- Ley 1275 de 2009.
- Ley 1346 de 2009.
- Ley 1448 de 2011
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1618 de 2013.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1752 de 2015.
- Ley 1755 de 2015.

C Decretos

- Decreto 762 de 2018

3. Conceptos básicos

Conozca los principales conceptos para una comprensión adecuada de los contenidos de esta cartilla.

01 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

02 Adulto mayor: Persona de 60 años o más de edad.

03 Atención: Comunicación de doble vía de los colaboradores (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, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

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

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

06 Canal correspondencia o servicio postal: 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.

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

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

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

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

11 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.

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

13 GSC: Grupo de Servicio al Ciudadano.

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

15 LGBTI: 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.

Conceptos básicos

M

16

Mujer gestante: Mujer en estado de embarazo.

17

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

P

18

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

19

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

V

20

Víctimas: Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

4. Canales para la atención a la ciudadanía

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



CANAL TELEFÓNICO

PBX (+57) (1) 444 31 00
LÍNEA GRATUITA 01-8000-09-11170



CANAL PRESENCIAL

Carrera 13 No 52-95, Bogotá
Horario de atención
Lunes a viernes, jornada continua
de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



CANAL VIRTUAL

Formulario PQRD
<http://pqrs.minjusticia.gov.co>



CANAL DE SERVICIO POSTAL

Carrera 13 No 52-95, Bogotá
Horario de atención
Lunes a viernes, jornada continua
de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Ubicado en Carrera 13 No 52-95, Bogotá

5. Protocolos para el servicio a la ciudadanía



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

Los protocolos para el servicio a la ciudadanía se construyen con el propósito de seguir brindando un servicio eficiente y de calidad a los grupos de interés durante la atención y gestión de sus requerimientos.

5.1. Pautas generales para la atención

Es correcto:

- ✓ Utilizar un lenguaje sencillo.
- ✓ Escuchar atentamente.
- ✓ Demostrar la intención de querer ayudar.
- ✓ Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla.
- ✓ Ser respetuoso en su trato, tolerante y paciente.
- ✓ Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información.
- ✓ Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano se vea alterado.
- ✓ Tratar de entender al ciudadano asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar.
- ✓ Ser imparcial.
- ✓ Utilizar el nombre del ciudadano antecedido por el término "señor, señora o señorita".

Es incorrecto:

- ✓ Prometer soluciones que no estén al alcance.
- ✓ Hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor.
- ✓ Extrapasar los límites de sus funciones.
- ✓ Interrumpir la conversación constantemente.
- ✓ Hablar demasiado.
- ✓ Utilizar frases afectuosas.
- ✓ Tutear al ciudadano.
- ✓ Utilizar el celular durante la prestación del servicio.
- ✓ No hacer contacto visual con el interlocutor durante la conversación.
- ✓ Consumir alimentos durante el horario de atención.

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

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

- ✓ Desinformación del colaborador de la Entidad en cuanto a qué condiciones y requisitos del servicio.
- ✓ Fallas en el sistema y en el funcionamiento de los equipos.
- ✓ Mala actitud por parte del funcionario o contratista.
- ✓ Demora en la atención o trato discriminatorio.
- ✓ Utilizar frases como ¿me entiende?.
- ✓ Ausencia del funcionario o contratista en el puesto de atención.
- ✓ No saludar o despedirse de manera poco cordial.



Pautas para la atención de ciudadanos inconformes o alterados

- 1 Identifique el estado de ánimo del ciudadano visitante.
- 2 Mantenga una actitud amigable y hágale ver que usted comprende la situación.
- 3 Escuche con atención al ciudadano.
- 4 Deje que el ciudadano se desahogue, no le interrumpa.
- 5 Evite pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
- 6 Evite tomar el problema como algo personal.
- 7 Si usted mantiene una actitud serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- 8 En caso de ser necesario, el servidor utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor al ciudadano.
- 9 Si el ciudadano solicita una explicación, bríndesela de forma clara y precisa.
- 10 Proponga al ciudadano alternativas de solución.
- 11 Despídase de forma cordial reiterándole que el Ministerio de Justicia y del Derecho está presto para brindarle la orientación necesaria a su solicitud.

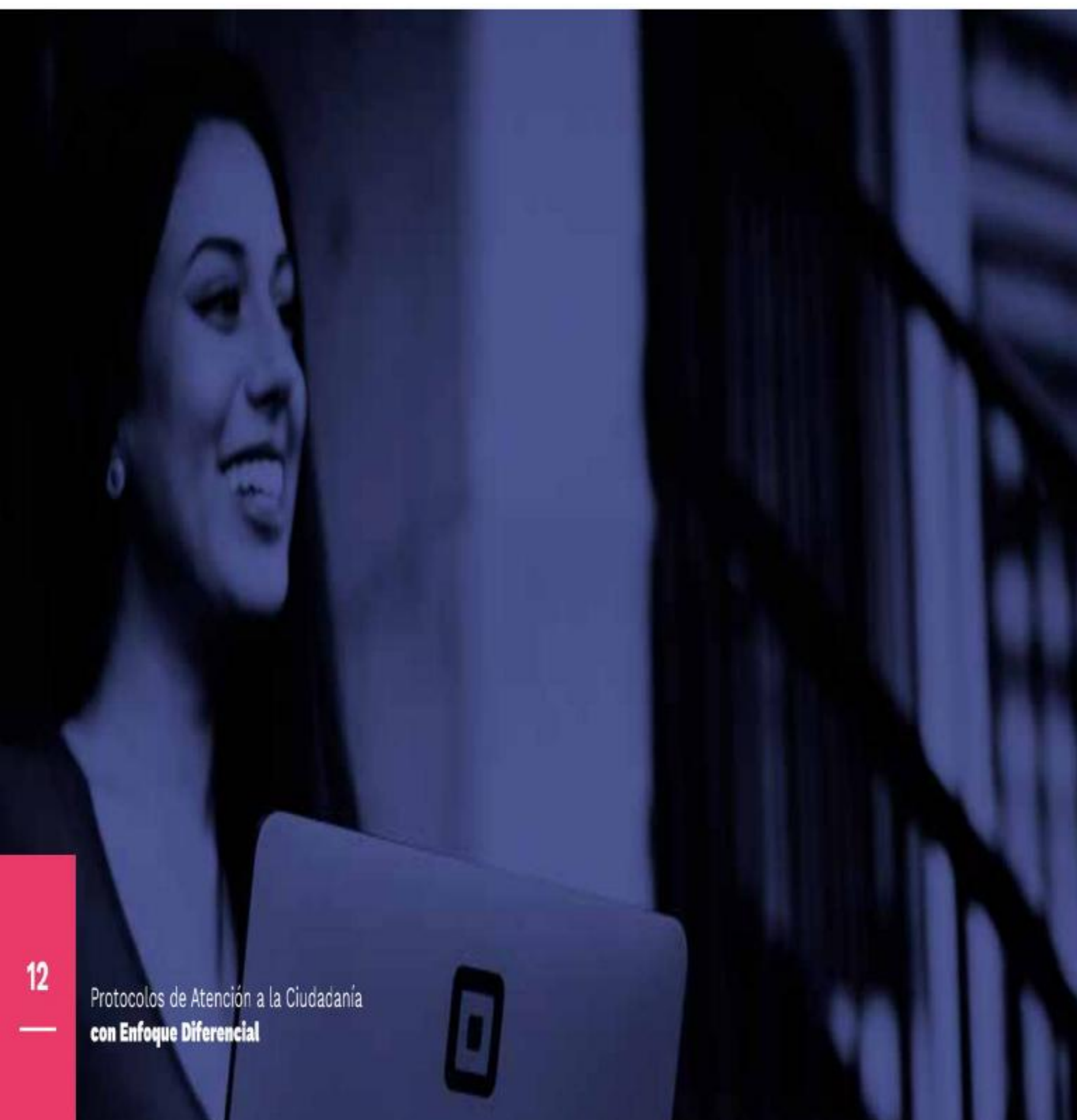
Para el Ministerio de Justicia y del Derecho es fundamental establecer una comunicación asertiva y eficaz con los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención



5.2. Conoce aquí los protocolos de atención por tipo de canal

Protocolos de atención por el canal telefónico

- 1 Salude cordialmente: Buenos días/buenas tardes. **Bienvenido al Ministerio de Justicia y del Derecho, ¿en qué le puedo colaborar?**
- 2 Pregunte el nombre del ciudadano.
- 3 Utilice un lenguaje claro y sencillo.
- 4 Hágale saber al ciudadano que está interesado en conocer su necesidad.
- 5 Al colocar la llamada en espera, informe al ciudadano que se va a realizar el proceso de consulta.
- 6 Remita la solicitud de forma oportuna.
- 7 Constata si el ciudadano comprendió lo indicado.
- 8 Despídase amablemente.
- 9 Solicite al ciudadano que califique la atención recibida.



Protocolos de atención por los canales presencial y de servicio postal

Protocolos de atención por el canal virtual

Pautas generales para la interacción con los ciudadanos

1

Salude cordialmente: **Buenos días / buenas tardes.**
Bienvenido al Ministerio de Justicia y del Derecho, ¿en qué le puedo colaborar?

Solicite el nombre del ciudadano

Mantenga el contacto visual con el interlocutor.

Cuide su expresión facial.

Mantenga un tono y volumen de voz suave y cordial.

Indique los pasos a seguir al ciudadano para que acceda al servicio.

Escale la solicitud al jefe inmediato o a la instancia respectiva en el menor tiempo posible.

Confirme con el ciudadano si la información fue clara y realice el registro de la atención.

Pregunte al Ciudadano: ¿Hay algo más en que pueda colaborarle?

Aplique los controles de seguridad y privacidad de la información.

Utilice un lenguaje sencillo.

Ofrezca información veraz y oportuna.

Publique información con Enfoque Diferencial.

Protocolo de atención por chat (convencional o chat bot)

Verifique el estado de los equipos antes de iniciar el servicio.

Inicie la atención de manera rápida.

Salude con el protocolo institucional.

Solicite el nombre y el correo electrónico del ciudadano.

Informe al ciudadano que está para ayudarlo.

Pida detalles de la petición si es necesario.

Analice el nivel de complejidad de la solicitud.

No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración ni mayúsculas sostenidas en el escrito.

Brinde una respuesta exacta y confiable.

Si se corta la comunicación, elabore la respuesta y envíela a la dirección del correo electrónico indicada por la persona.

Despídase de forma cordial.

Protocolo de atención por correo electrónico institucional

No facilite la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.

Evite utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales.

Siga el protocolo de la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Si no es necesario, evite imprimir correos electrónicos.

No utilice mayúsculas sostenidas en el escrito.

Construya un texto claro y entendible para el lector.

Verifique que se encuentren todos los datos necesarios en el escrito, con la finalidad de que el ciudadano pueda realizar el contacto nuevamente con la Entidad en caso de ser necesario.

Revise el mensaje antes de enviarlo.



5.3. Conozca los Protocolos de Atención Preferencial y Diferencial

Lineamientos generales para la atención diferencial:



Protocolo para la atención a adultos mayores

Asigne un turno preferencial.

No utilice diminutivos (abuelito, mamita etc.) ni expresiones paternalistas.

Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.

Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.



Protocolo para la atención a mujeres embarazadas

Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.

La atención debe ser rápida y oportuna.

Bríndele un espacio cómodo para la espera.

En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.



Protocolo para la atención niños, niñas y adolescentes

Otorgue un turno preferencial para su atención.

Llámelos por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos.

Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.

Muestre interés por su requerimiento.

Verifique si la información fue clara.



Protocolo para la atención a personas con discapacidad



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 paraplejía o cuadriplejía

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

Personas con discapacidad



Atención a personas con discapacidad física o motora.

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, ubíquese a la altura de sus ojos.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- 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.



Atención a personas de talla baja.

- Adapte el sitio de atención para que el 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 ellas es inferior al suyo.
- 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.



Atención a personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva).

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse.
- Informe a la persona que usted se encuentra presente.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención.
- Si necesita desplazarse, dé a conocer que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el suyo.



Atención a personas con discapacidad sensorial-visual

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.

Ceguera total:

- Asigne un turno preferencial el cual debe ser leído a su entrega para que el ciudadano atienda el llamado.
- Si la persona acepta ayuda para realizar algún desplazamiento, tome con suavidad su mano y ubíquela en su hombro.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano no acepta su guía, bríndele las indicaciones precisas para que pueda ubicarse dentro del recinto.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. (Allá, por aquí o señalar algo con la mano o con la cabeza).
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si debe firmar un documento, tome su mano y llévela hasta el punto para que realice la firma.

Baja visión:

- Si es necesario presentar la información en el computador, aumente los iconos de este.
- Hable en lenguaje sencillo.
- Lea de forma clara y pausada un documento.
- Si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Atención a personas con discapacidad sensorial-auditiva

- Identifique si puede establecer comunicación escrita.
- Utilice frases cortas y precisas al hablar.
- Mantenga el contacto visual con el interlocutor
- No oculte su cara al hablar, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
- Hable claramente, no suba la voz.
- Tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Tenga en cuenta que la lengua materna del interlocutor es la lengua de señas.
- Si la persona va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra sólo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad.
- Escuche con paciencia al interlocutor.
- Sea amable durante la prestación del servicio.
- Brinde instrucciones si es posible de forma visual.
- Evite el lenguaje técnico.
- Valide si la persona comprendió la información suministrada.
- Evite la crítica y entrar en discusiones con el interlocutor.

Lineamientos generales para la atención diferencial:

Protocolo para la atención a víctimas



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



Protocolo para la atención a la población de los sectores LGBTI



- Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas.
- No realice juicios.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Escuche atentamente sin mostrar prevención.
- No interrumpa mientras el ciudadano habla.
- Garantice un trato equitativo.
- Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad.

- Aplique las pautas generales de atención presencial y/o telefónica.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicite su apoyo.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las anteriores alternativas no le permitan entender y/o gestionar la solicitud, aplique los lineamientos del literal D del numeral 3.6 del Manual de "Petición ciudadanas realizadas en lenguas nativas"

- Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención.
- Salude y dirijase con el nombre que le indique.
- No realice juicios.
- Escuche atentamente sin mostrar prevención. Utilice un lenguaje incluyente como ciudadanía, público, personas.
- No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar.
- Absténgase de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja.



6. Referencias

- **Manual de Servicio al Ciudadano.** Sistema Integrado de Gestión. Ministerio de Justicia y del Derecho. (2020). Disponible en: www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Transparencia_MJD/Servicio_Ciudadano/Manual%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf?ver=2020-09-07-101402-683
- **Ministerio de Salud y Protección Social.** Promoción social. Disponible en: www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/promocion-social.aspx



La justicia
es de todos

Minjusticia