

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA

INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 2 del 28 de junio de 2023

1. Objetivo

Establecer el marco conceptual y las pautas para brindar una atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, a través del canal de atención virtual dispuesto por el IDPC.

2. Definiciones

- a. **Enfoque Diferencial:** El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.
- b. **Persona mayor:** Es aquella persona mayor de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.
- c. **Discapacidad física:** Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis.
- d. **Accesibilidad:** Son todas aquellas condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención con el fin de adaptar el entorno, productos y servicios, para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, lo cual incluye los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- e. **Niños, niñas y adolescentes:** Son ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su

vida, según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro.

3. Protocolo para la Atención Virtual

Con base en el manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital v2, se establece el presente protocolo en atención virtual.

Es importante señalar que este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como lo son el correo electrónico y las redes sociales, a través de los cuales se pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, así como obtener información sobre las actividades, trámites y servicios que presta el Instituto, entre otros.

Nuestros medios virtuales son:

- a) **Correo electrónico:** atencionciudadania@idpc.gov.co
- b) **Correo electrónico para radicación de correspondencia virtual:** correspondencia@idpc.gov.co.
- c) **Correo Defensor del Ciudadano:** defensordelciudadano@idpc.gov.co.

Tenga en cuenta que las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias que ingresen virtualmente deben ser direccionadas a Correspondencia para ser radicadas en el sistema de gestión documental Orfeo, para de esta manera asignarlas al Administrador Central con el fin de que inicie el trámite de registro en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

3.1. Recomendaciones Generales

- a. El servidor público o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- b. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- c. Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

- d. Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad, cuando corresponda.
- e. Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano
- f. Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, y antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información. En caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- g. Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- h. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.

3.2. Pasos en la atención por correo electrónico

Teniendo como base el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, el ciclo de servicio atención a través de correo electrónico consta de los siguientes momentos, en cada uno de los cuales se debe prestar atención y realizar las actividades correspondientes de la siguiente manera:

- **3.2.1. Ciudadano o ciudadana envía correo a la entidad.**

- La persona encargada de la atención por correo electrónico en el IDPC debe contestar el menor tiempo que le sea posible indicando lo siguiente:

Buenos días/ tardes [nombre],

¡Muchas gracias por contactarnos! confirmamos que hemos recibido su solicitud la cual ha sido radicada con el número XXXXXX.

Cualquier solicitud de información adicional podrá realizarla a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co y los teléfonos 3550800 Ext 5020-5003, 3158695159 atención al ciudadano y Ext 5016 correspondencia.

Cordialmente,

La persona encargada de la respuesta por correo electrónico debe asegurarse de que aparezca la firma del correo como se muestra a continuación:



Cuando se identifique que el correo recibido no es claro se debe informar al solicitante para que sea aclarada en ese mismo instante de la siguiente manera:

Buenos días/ tardes [nombre],

¡Muchas gracias por contactarnos! Al evaluar el contenido de su comunicación encontramos que es necesario aclarar su solicitud especificando con mayor detalle su petición.

Es de precisar que, para continuar con la actuación administrativa correspondiente, agradecemos que sean aclaradas las pretensiones, de conformidad con el Artículo 19 Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: “Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición”.

Cualquier solicitud de información adicional podrá realizarla a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co y los teléfonos 3550800 Ext 5020-5003, 3158695159 atención al ciudadanía y Ext 5016 correspondencia.

Cordialmente,

- La persona encargada de la respuesta por correo electrónico debe asegurarse de que aparezca la firma del correo como se muestra a continuación:



INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL



Nombre y Apellido
Cargo
Oficina o Área
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

- Cuando se identifique que en el correo recibido no estén adjuntos los anexos que nombren en el correo, se le deberá informar al solicitante para que sea complementado, a la mayor brevedad posible, de la siguiente manera:

Buenos días/ tardes [nombre],

¡Muchas gracias por contactarnos! Hemos recibido su solicitud en la cual indica que anexa unos archivos. Una vez revisada la solicitud se pudo identificar que no se encuentran adjuntos los documentos al correo.

De acuerdo a lo anterior es necesario que nos envíe la documentación para proceder a radicar su solicitud.

Cualquier solicitud de información adicional podrá realizarla a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co y los teléfonos 3550800 Ext 5020-5003, 3158695159 atención al ciudadanía y Ext 5016 correspondencia.

Cordialmente,

La persona encargada de la respuesta por correo electrónico debe asegurarse de que aparezca la firma del correo como se muestra a continuación:



INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL



Nombre y Apellido
Cargo
Oficina o Área
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

- Cuando se identifique que el correo recibido este dirigido a otra entidad, pero tenga los datos de contacto del Instituto se procederá a solicitarle lo siguiente:

Buenos días/ tardes [nombre],

¡Muchas gracias por contactarnos! Al evaluar el contenido de su comunicación encontramos que es necesario aclarar su solicitud confirmando si la solicitud enviada está dirigida al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC-. De lo contrario, esta misma será redirigida a otra entidad al no ser claro que sea para el IDPC.

Atentamente esperamos confirmación de la información.

Cualquier solicitud de información adicional podrá realizarla a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co y los teléfonos 3550800 Ext 5020-5003, 3158695159 atención al ciudadanía y Ext 5016 correspondencia.

Cordialmente,

- La persona encargada de la respuesta por correo electrónico debe asegurarse de que aparezca la firma del correo como se muestra a continuación:



- **3.2.2. Atención de la persona encargada del manejo de correo electrónico al enviar respuesta**

- La persona encargada de la atención por correo electrónico en el IDPC deberá enviar la respuesta indicando lo siguiente:

Buenos días/ tardes [nombre],

De acuerdo con su solicitud, recibida con el número XXXXX, nos permitimos enviar la respuesta elaborada por IDPC, la cual fue radicada con el número XXXXXXXX.

Cualquier solicitud de información adicional podrá realizarla a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co y los teléfonos 3550800 Ext 5020-5003, 3158695159 atención al ciudadanía y Ext 5016 correspondencia.

Agradecemos la atención prestada

Cordialmente,

La persona encargada de la respuesta por correo electrónico debe asegurarse de que aparezca la firma del correo como se muestra a continuación:

 **Nombre y Apellido**
Cargo
Oficina o Área
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

- Cuando se identifique que en el correo recibido se solicite información general del Instituto, como horarios o puntos de atención, se debe enviar la respuesta indicando lo siguiente:

Buenos días/ tardes [nombre],

De acuerdo a su solicitud de información recibida nos permitimos indicar los horarios de atención de las sedes del Instituto:

PUNTO DE RADICACIÓN

Dirección: Calle 12b No. 2-91

Ciudad: Bogotá D.C.

Horario de Atención y radicación: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico para radicación de correspondencia

virtual: correspondencia@idpc.gov.co

SEDE PALOMAR DEL PRÍNCIPE

Dirección: Calle 12b No. 2-96

Ciudad: Bogotá D.C

Horario Atención Asesoría Técnica Personalizada: martes de 8 a. m. a 12:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 4:00 p. m. con previa solicitud de cita.

Horario de Atención Centro de Documentación y Archivo de Bienes de Interés Cultural: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Horario de Atención a la Ciudadanía: Lunes a viernes de 8 a. m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

MUSEOS

CASA DE LOS SIETE BALCONES (EXPOSICIÓN PERMANENTE)

Dirección: Calle 10 No. 3 – 61
Ciudad: Bogotá D.C.
Teléfonos: (60+1) 3550800 ext. 7000

CASA SÁMANO

Dirección: Cra. 4 No. 10-18
Ciudad: Bogotá D.C.
Teléfonos: (60+1) 3550800 ext. 6000

Horario de Atención:

Lunes, miércoles, jueves y viernes: 9:00 am – 6:00 pm
Sábados, domingos y festivos: 10:00 am – 6:00 pm
(Cerrado los martes por mantenimiento y aseo)

El ingreso a los museos no tiene costo.

Cualquier solicitud de información adicional podrá realizarla a través del correo atencionciudadania@idpc.gov.co y los teléfonos 3550800 Ext 5020-5003, 3158695159 atención al ciudadanía y Ext 5016 correspondencia.

Cordialmente,

- La persona encargada de la respuesta debe asegurarse de que aparezca la firma del correo como se muestra a continuación:

 **Nombre y Apellido**
Cargo
Oficina o Área
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

• **3.2.7. Atención por Redes sociales**

- Twitter: @Patrimoniobta
- Facebook: @Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
- Instagram: @Patrimoniobta
- YouTube: @PatrimonioBogota

Cuando la persona que administra las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio o por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos a buzones de entrada, la persona encargada del proceso del equipo de Comunicaciones, de acuerdo con sus competencias, podrá identificar si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata a través de la misma red social.

En el caso de que la solicitud requiera una respuesta de las dependencias, se continuará con el trámite interno, de la siguiente manera:

- Una vez se identifique una petición, se solicitará a la persona que hace la petición que informe si la solicitud la desea interponer como persona anónima, jurídica o natural.
- En caso de que la persona que hace la petición informe que la realizará como persona jurídica o natural, se le solicitarán sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Dicha solicitud de datos se realizará a través de mensajes personales, directos o *inbox* (buzones de entrada).
- En caso que la solicitud no sea clara, se le solicitará que amplíe su requerimiento, con la finalidad de brindarle una atención clara y oportuna.

A continuación, se encuentra el Guion para solicitar la información de la persona:

Gracias por comunicarte con el IDPC. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información:

Anónimo: Si__ No __

- a)** Nombres y apellidos:
- b)** Cédula de ciudadanía:
- c)** Fecha de nacimiento:
- d)** Sexo: hombre, mujer o intersexual, ¿cuál?
- e)** Correo electrónico:
- f)** Número de celular:
- g)** Aclaración de Petición en el caso que se requiera:
- h)** Dirección de residencia completa:
- i)** ¿Tienes alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante, periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad), ¿cuál?

En los términos de la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que autorizo, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí, a través de este formulario, así como de los datos sensibles, de acuerdo con las [Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales del IDPC](#).

¿Autoriza? Sí _____ No _____

Cuando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se tomará un pantallazo o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se remitirá esta información al proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública. De igual forma, se remitirá copia del hipervínculo o enlace en el que se encuentre la interacción con el ciudadano o la ciudadana, según lo permita cada red social, y la respuesta con la información reportada por el ciudadano o la ciudadana.

Una vez se surta el trámite interno, la persona encargada de la gestión dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la red social en la que se elevó la solicitud, informando el número de registro asignado, como se observa a continuación:

Te confirmamos que para poder prestar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá Te Escucha y radicarla en el sistema de gestión documental Orfeo con el número xxxxxxxx. La respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente enlace <https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estado-solicitud>.

Si tienes preguntas adicionales, puedes comunicarte a través de nuestra línea telefónica 60 1 3550800 ext. 5020 / 5003 o al correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co

En cuanto a las expresiones ciudadanas que no se consideran manifestaciones del derecho de petición, es importante anotar que el ordenamiento jurídico no establece obligaciones frente a su respuesta específica. No obstante, las entidades deben considerar aquellas opiniones, críticas y sugerencias que aporten a la gestión institucional o a mejorar la calidad del contenido publicado.

4. ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas o parte interesada en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de

discapacidad y personas de talla baja.

Para el caso de la atención virtual se tendrá especial atención a los siguientes grupos poblacionales:

4.1 ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO:

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

- **4.1.1 Recomendaciones para su atención**

- a) Para responder no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres. Adicionalmente evite expresiones como “niña”, “niñita” o “muchachita” que infantilizan a las mujeres y absténgase de utilizar expresiones como “mi amor”, “princesa”, o “mami” pues resultan irrespetuosas y sobrepasan la confianza.
- b) Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

4.2 ADULTOS MAYORES:

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de

edad, sujetos de atención preferencial.

- **4.2.1 Recomendaciones para su atención**

- a) En caso necesario, se debe cambiar la expresión *persona adulta mayor* por *persona mayor*, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- b) Llame a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- c) Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usar diminutivos que los infantilicen, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- d) Dar información clara y concisa para que la persona mayor cuente con información que pueda entender fácilmente.
- e) Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- f) No debe asociarse la edad de las personas mayores con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

4.3. 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.

- **4.3.1 Recomendaciones para su atención**

- a) Como población priorizada, su atención o respuesta debe ser atendida en los términos que contempla la Ley.
- b) Se recomienda evitar incredulidad hacia las solicitudes realizadas por niños, niñas o adolescentes.

- c) Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquillo o chiquilla”, “muchachito o muchachita”, entre otros.
- d) Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
- e) Siempre se debe manejar reserva sobre la información que manifiesten.

4.4. GRUPOS ÉTNICOS:

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

- **4.4.1 Recomendaciones para su atención**

- a) Las personas encargadas de dar respuesta a través de correo electrónico deben ser pacientes y tener actitud de servicio para solicitarle al ciudadano o ciudadana los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.
- b) Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- c) No hacer comentarios que puedan denotar desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de expresarse de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.

4.5. CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

- **4.5.1 Recomendaciones para su atención**

- a) Dado el caso, siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- b) No responder como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.

4.6. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

4.6.1. Recomendaciones para su atención

- a) De ser el caso, hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- b) Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una escritura natural y sencilla.

4.7. VÍCTIMAS:

Se entiende como víctima 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.

- **4.7.1 Recomendaciones para la Atención**

- a) Reconocer a la persona que escribe a través de medios virtuales como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- b) Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar cuando elabore su respuesta o pida aclaraciones de información.
- c) Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de responder a la persona.
- d) Al elaborar su respuesta o interactuar con la persona por medios virtuales, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- e) Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- f) Responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- g) Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- h) No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.

4.8. SECTORES SOCIALES LGBTI

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género:

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

- **4.8.1 Recomendaciones para la atención**

- a) El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- b) Evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- c) En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía, de ser el caso. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgenero.
- d) Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- e) Evite todo comentario o expresión que denote o haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.

4.9. Campesino o campesina:

Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.

- **4.9.1. Recomendaciones para la atención**

- a) Si en el marco de la comunicación identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- b) Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- c) Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

5. Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
02/12/2020	01	Creación del documento.		
27/06/2023	02	Se actualiza de manera general el protocolo, incluyendo recomendaciones generales y para atención preferencial y diferencial.	MEJORA	Resultado de revisión y autocontrol

6. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): José Alberto Domínguez Gabriel. Danilo Sánchez Suarique	Nombre(s): Camila Giraldo Rivera.	Nombre: Aura Herminda López
Cargo – Rol: Profesional contratista Atención a la Ciudadanía.	Cargo – Rol: Profesional especializada Atención a la Ciudadanía.	Cargo: Subdirectora Gestión Corporativa.
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20235100086693 del 27-06-2023	