**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

1. Objetivo

Establecer el marco conceptual y los protocolos de atención presencial basado en un enfoque diferencial y de derechos, que todo el personal vinculado al Instituto debe desplegar en ejercicio de sus funciones y cumplimiento de la misión de la entidad, con el fin de brindar un servicio amable, oportuno y confiable, garantizando la entrega efectiva de los trámites y servicios institucionales a la ciudadanía y demás grupos de interés.

2. Definiciones

Accesibilidad: La accesibilidad se puede entenderse como el principio mediante el cual se establecen “...medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales...” (ONU O. d., 2006) Este principio supone la eliminación de barreras sociales, físicas y comunicativas de modo que las personas con discapacidad puedan acceder a un servicio, derecho, bien o establecimiento en condiciones de seguridad, igualdad, equidad, independencia y autonomía, con comodidad, sin distinción alguna.

Campesino: Un campesino es un hombre o una mujer, que tiene una relación directa y especial con la tierra y la naturaleza a través de la producción de alimentos y otros productos agrícolas. Los campesinos trabajan la tierra por sí mismos y dependen sobre todo de la mano de obra familiar y otras formas artesanales de organización del trabajo.

Discapacidad: La Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad conceptualiza la discapacidad como el resultado de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras de actitud y entorno que evitan su participación plena e igualitaria y señala que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.” (ONU O. d., 2006, pág. 4) En la mencionada Convención se establece como referente conceptual para el análisis de la discapacidad el concepto de las barreras, entendidas como limitantes, que encuentran las personas con discapacidad para su participación plena y efectiva en diferentes entornos sociales en igualdad de condiciones.

Enfoque de Género: enfoque de género constituye una herramienta de análisis que permite entender “como construcciones históricas, las diferencias y desigualdades en los comportamientos y en las posiciones sociales de mujeres y hombres, en abierta oposición del enfoque tradicional naturalista que asignaba las diferencias y desigualdades a razones de tipo biológico” (García Prince, 2008, pág. 13).

Enfoque Diferencial: Es una construcción que se estructura a partir del enfoque de derechos humanos, donde se apela por los principios de no discriminación, inclusión social y dignidad humana. A partir del enfoque de derechos, el enfoque diferencial busca la reivindicación y legitimación de las diferencias, la necesidad de reconocer los grupos, poblaciones o colectivos con características especiales como sujetos de derechos, capaces de responsabilizar a las instituciones, el Estado y la sociedad, en general, para generar respuestas diferenciales que suplan necesidades específicas de estas poblaciones y alcanzar para ellas un mayor bienestar¹.

Enfoque de orientación sexual e identidad de género: hacen referencia al cambio de punto de vista heterocentrado², por un punto de vista que reconozca distintas formas políticas y emocionales de la sexualidad y que son divergentes respecto a las personas por la heterosexualidad como institución política y económica.

Enfoque Étnico: remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

¹ *Definición de enfoque diferencial y perspectiva interseccional: un estudio multimétodo. Universitas Medica, vol. 64, núm. 1, 2023. Pontificia Universidad Javeriana*

² *Hace referencia al punto de vista que homogeniza las relaciones humanas desde un punto de vista heterosexual y por tanto a la reproducción de roles tradicionalmente establecidos.*

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

Niños, niñas y adolescentes: Personas que son sujetos de derechos en virtud de que tienen entre cero y diecisiete años. Este enfoque tiene como eje orientador el principio del interés superior niño; la Convención de los Derechos del Niño (Artículo 3.1) señala que *“en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”*. Esto significa que todas las actuaciones y decisiones que tomen personas adultas, familias, comunidades o instituciones deben asegurar y priorizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, así como el respeto por el goce y ejercicio de todos sus derechos.

Persona mayor: Las personas mayores son sujetos de derecho y de especial protección constitucional, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia, su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona mayor es una persona de 60 años de edad o más³.

Víctimas: Son aquellos que, individual o colectivamente, sufrieron daños como consecuencia de las acciones u omisiones presentadas en el marco del conflicto armado.

3. Protocolo para la Atención Presencial

El protocolo para la atención presencial, es un instrumento de orientación dirigido para el equipo de colaboradores del IDPC que ejecutan labores directas de atención y servicio a la ciudadanía.

Se presentan pautas de comportamiento que son herramientas prácticas para tomar decisiones y asumir actitudes asertivas en el desarrollo de la labor, desde cada rol en diferentes situaciones y para diferentes poblaciones. Las pautas se

³ La Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031 – Ministerio de Salud

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

enmarcan en una filosofía de servicio basada en el fortalecimiento de los principios de inclusión, acceso a derechos y transparencia.

La aplicación de las pautas descritas, deben ser de carácter permanente en todos los ámbitos relacionados con la atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta que la razón de ser del Estado, es servir a los ciudadanos con calidad, humanidad, equidad y transparencia.

Este canal permite la interacción bidireccional y en tiempo real entre el personal colaborador que preste el servicio en el Instituto y la ciudadanía en general y demás actores o las partes interesadas en sus trámites, servicios y demás información pública producida, a través de los puntos de atención presencial dispuestos por el IDPC tenga a su disposición.

3.1 Atributos del buen servicio

Para que el servicio que se brinde a la ciudadanía sea de calidad, el comportamiento, la actitud y el conocimiento de los servidores y colaboradores a cargo de esta labor, debe tener las siguientes características:

- Empático: Percibir, comprender y respetar lo que la ciudadanía siente, piensa o cree.
- Incluyente: Reconocer y respetar la diversidad de las personas que acceden a la oferta institucional.
- Oportuno: Cumplir con los términos de Ley o acuerdos de servicio establecidos con la ciudadanía.
- Efectivo: Resolver lo solicitado.
- Respetuoso: Reconocer y valorar sin que se desconozcan las diferencias.
- Amable: Ser cortés y sincero.
- Innovador: Generar cambios constantes, de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía y de las oportunidades de mejora.
- Participativo: Reconocer el rol de la ciudadanía y vincularla de manera activa, para la toma de decisiones que los afecten o beneficien.

3.2 Recomendaciones Generales:

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

Las siguientes pautas están dirigidas a todos los colaboradores que desarrollan la labor de atención presencial, cualquiera que sea su cargo, forma de vinculación y/o rol desempeñado, entendiendo que, para la ciudadanía, este equipo representa el contacto directo con la Entidad:

- **Brinde la atención en los horarios establecidos por la Entidad:**

Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención, por esto es necesario ajustar las actividades para cumplir con este primer acuerdo de servicio.

Para ello, previo inicio de una atención, verifique anticipadamente que el espacio en el cual se prestará el servicio esté preparado, organizado y limpio.

- **Adecuada presentación personal y puesto de trabajo:**

Porte de manera visible la chaqueta institucional y el carnet de identificación durante la prestación del servicio y dentro del horario establecido por el Instituto. Esto permitirá mantener una buena presentación personal para el rol que se desempeña.

Evite consumir alimentos en el puesto de trabajo, comer chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente a la ciudadanía.

- **Rol personal de Vigilancia**

El servicio de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir las amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes de la institución.

Por lo anterior, el personal de vigilancia garantiza en el punto de atención la seguridad de las personas, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad establecidos.

Comprenda que, aunque culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de servicio, se debe direccionar a las

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

personas al punto de orientación, si es una pregunta general puede informar sin descuidar nunca la seguridad.

3.3 Pasos para la Atención Presencial

3.1.1 Primer contacto con la ciudadanía

La interacción con el personal de vigilancia, al ser el primer contacto que tiene la ciudadanía cuando llega al IDPC, se deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenidos al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”.
- Si debe registrar o revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, deberá informar a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las demás personas que se encuentran en el Instituto.
- Indicar la ubicación del punto de orientación e Información a la cual debe dirigirse cuando sea pertinente.
- Conocer y orientar sea el caso, la ubicación de los baños, salidas de emergencia, ubicación de otras sedes del Instituto, las dependencias que operan, servicios que se prestan, entre otros relacionados como puntos de emergencia o Comandos de Atención Inmediata –CAI de la Policía Nacional en el sector.

3.1.2 Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Se materializa con la prestación del servicio a través de la realización de un trámite, servicio u otro procedimiento administrativo, así como la entrega de información u orientación solicitada.

Para lo cual se debe tener en cuenta:

- Mantenga de manera permanente el contacto visual con su interlocutor.
- Sonría y de manera breve mencione: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”, Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad), Mi nombre es (primer nombre y apellido), en que le puedo ayudar.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- Escuche atentamente el requerimiento, trámite o servicio que desea realizar. Si lo considera necesario, pregunte el nombre, de esta forma genera un vínculo más cercano, va a facilitar y personalizar aún más la interacción.
- Evite distractores mientras presta el servicio a la ciudadanía, especialmente contestar, chatear en el celular, o usar audífonos.
- Dedique la atención en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición, evidencie con un movimiento de su cabeza o mencionando “entiendo o de acuerdo”, lo que implica que usted tiene clara su solicitud y pregunte en caso de requerir mayor información para tener esa claridad.
- Tome nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Oriente o indique con claridad y suficiencia los pasos a seguir para acceder al servicio o trámite, teniendo en cuenta información oficial de la Entidad que contengan los requisitos, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- Responda con claridad utilizando palabras sencillas sin tecnicismos.
- Cuando vea la necesidad de retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele la razón por la cual debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué debe dirigirse a otra oficina, e indique por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, el horario de atención y los requisitos.
- Brinde posibles soluciones que se ajusten a las necesidades de la ciudadanía y que se enmarquen dentro de las posibilidades del IDPC.
- Registre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que la ciudadanía desee interponer a la Entidad.
- Evite el uso de diminutivos o expresiones que puedan incomodar o ser malinterpretados como: “mamita, abuelita/o, mijita/o, papito, muñeca/o, princesa, mi amor.

3.1.3 Finalización de la atención

- Para finalizar la atención, confirme con la persona si la información fue clara.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- Aplique las encuestas de satisfacción disponibles para obtener retroalimentación de la ciudadanía.
- Mencione los demás canales de atención a través de los cuales puede hacer contacto.
- Pregunte siempre: ¿Hay algo más, en que le pueda servir?
- Finalice de manera cortés y mencione que ha sido un gusto atenderlo

4. ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

A continuación, se desarrollan pautas de atención con enfoque diferencial, en aras de visibilizar y reconocer en el marco de la gestión de servicio los diferentes grupos poblacionales:

- Enfoque de Género
- Enfoque de orientación sexual e identidad de género
- Enfoque Étnico
- Persona Mayor
- Niños, Niñas y Adolescentes
- Discapacidad
- Personas Víctimas
- Personas Campesinas

4.1 Pautas para la atención y orientación con Enfoque de Género

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, de la vida social y comunitaria.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

Tenga en cuenta que en muchas ocasiones las mujeres encuentran como un obstáculo importante para solicitar orientación o atención, el que deben cuidar personas que se encuentran a su cargo y no encuentran alternativas para dejarlas temporalmente mientras acuden a realizar los trámites para el acceso a la oferta estatal.

Asegúrese de que no existe ningún tipo de obstáculo, ni de acceso, ni de infraestructura que impida a las mujeres acudir con las personas a su cargo (niños y niñas, personas con discapacidad, personas mayores).

Las recomendaciones para la atención son:

- Evite reforzar imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Evite reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

4.2 Pautas para la atención y orientación con Enfoque de orientación sexual e identidad de género

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponda al libre desarrollo de la personalidad.

Para ello, las siguientes pautas de atención:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella o a él, de acuerdo con su género de identificación

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

(señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.

- 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 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.

4.3 Pautas para la atención y orientación con Enfoque Étnico

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

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, tales como Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano.

Para ello, las siguientes pautas de atención:

- Priorice la atención por orden de llegada con amabilidad y empatía.
- Identifique la lengua de comunicación, nativa o español.
- En caso de no contar con un intérprete y si la persona no puede comunicarse, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del auto reconocimiento. Por ello, es necesario preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece. La pertenencia étnica no puede definirse de manera subjetiva con base en rasgos físicos, color de piel u otros.
- Propenda por una atención sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No realice comentarios, ni toque las prendas de vestir o accesorios que

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

le llamen la atención de las personas que hacen parte de Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano.

- No realice comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano.
- Manifieste de principio a fin interés por resolver la inquietud o petición del solicitante, así requiera una mayor inversión de tiempo y esfuerzo.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verifique siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano, en ocasiones sus nombres o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos, aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- En los casos en que la solicitud de la ciudadanía no pueda ser resuelta, se debe conocer la ruta étnica o los parámetros generales a los cuales se remite teniendo en cuenta los derechos especiales de estas poblaciones.

4.4 Pautas para la atención y orientación para Personas Mayores

Las personas mayores son sujetos de derecho y de especial protección constitucional, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia, su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona mayor es una persona de 60 años de edad o más.

Para ello, las siguientes pautas de atención:

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- 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.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y ponga la atención necesaria.
- Escuche y ofrezca validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre sus necesidades, una vez validada, podrá sugerir una alternativa o solución.
- Cuando la persona se extienda en su conversación, trate de ser cortés en la forma que se atiende y escuche hasta donde le sea posible y tenga en cuenta lo siguiente: Maneje el tiempo de acuerdo a la demanda de servicio. Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas. Haga preguntas cerradas para aclarar la solicitud. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, pero solicite respeto, no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle a la persona que su trabajo es atenderlo y darle alternativas.
- Evite usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregue por escrito información como fechas, direcciones, datos de contacto o requisitos.
- Evite asociar dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental o cognitivo.

4.5 Pautas para la atención y orientación para Niños, Niñas y Adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes son ciudadanos, que piensan, sienten y se expresan de maneras diferentes a las de los adultos. Es deber de los colaboradores generar espacios donde las niñas, niños y adolescentes puedan opinar sobre los procesos en los que están involucrados, lo que implica que sean escuchados y que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.

A continuación, se presentan las siguientes pautas de atención:

- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
- Priorice la atención frente a los demás usuarios.
- Evite usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquillo o chiquilla”, “muchachito o muchachita”, entre otros.
- Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.
- Evite la recolección de datos personales, si no es estrictamente necesario, lo anterior en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

4.6 Pautas para la atención y orientación de Personas con Discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Para garantizar la atención, se realizan las siguientes pautas:

- El primer contacto que recibe a la persona con discapacidad, debe permitir su ingreso y de manera inmediata informar al orientador (a) para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregunte el trámite o servicio a realizar.
- Una vez identificado el trámite o servicio requerido, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la persona usuaria se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- Actúe con respecto y equidad, sin postura asistencialista o de lastima.
- Presente una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

4.6.1 Discapacidad Auditiva

Se encuentran las personas con dificultades en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales.

Se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia, esto es aquellas que, debido a una deficiencia en la capacidad auditiva, presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

Las pautas de atención a seguir son:

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara, toda vez que esto dificulta leer los labios.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Utilice frases cortas y precisas para dar la indicación que corresponda.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba; no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Si la persona tiene sordera profunda, utilice estrategias como hacer uso de la lengua de señas; si no la sabe, identifique si puede establecer comunicación escrita.

4.6.2 Discapacidad Visual

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos.

Se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros, independientemente que sea por uno o ambos ojos.

Entre las barreras que la ciudadanía con ceguera encuentra más frecuentemente, son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Hable y preste atención a la persona, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión, perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección.
- Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si la persona acepta, brinde la guía ubicando la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evite caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo hale a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio, orientando con claridad o utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está”, “tantos pasos al frente”, y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- No eleve la voz, la conversación ha de fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- La persona debe ser guiada hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

4.6.3 Discapacidad Física

La Discapacidad física se presenta en personas que de forma permanente tienen deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico, tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras.

Las recomendaciones para su atención, son las siguientes:

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Identifique la ruta adecuada para moverse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Pregunte a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Camine despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

4.6.4 Discapacidad Intelectual y Psicosocial

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 la persona no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

Las recomendaciones para su atención, son las siguientes:

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Utilice un lenguaje sencillo y claro, instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprende la información suministrada.
- Indique por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

4.7 Pautas para la atención y orientación de Personas Víctimas

La comunidad internacional considera víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario.

De acuerdo a la Unidad para las víctimas del conflicto armado, 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.

Las pautas de atención, se presentan a continuación:

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio, evitando realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención.
- No permita que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.

- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Solicite apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.

4.8 Pautas para la atención y orientación de Personas Campesinas

El campesinado es sujeto de derechos y de especial protección, tiene un particular relacionamiento con la tierra basado en la producción de alimentos en garantía de la soberanía alimentaria, sus formas de territorialidad campesina, condiciones geográficas, demográficas, organizativas y culturales que lo distingue de otros grupos sociales.

Los campesinos y las campesinas son libres e iguales a todas las demás poblaciones y tienen derecho a no ser objeto de ningún tipo de discriminación en el ejercicio de sus derechos, en particular las fundadas en su situación económica, social, cultural y política⁴.

Las recomendaciones para la atención son:

- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta de las personas campesinas, considerando que la misma es funcional según la ubicación geográfica y el clima.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprenda, pregunte a qué se refieren.
- 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

⁴ *Acto legislativo 01 de 2023 (julio 05) “Por medio del cual se reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional”*

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.

- 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
20/12/2020	01	Creación del documento.		
28/04/2023	02	Actualización del documento		
17/06/2025	03	Actualización objetivo, actualización de enfoques diferenciales, traducción a lenguaje claro.	MEJORA	Resultado de revisión y autocontrol

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

6. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Sandra Catalina Bustos González	Nombre: Sandra Catalina Bustos González	Nombre: Paulo César Ávila Cantor
Cargo – Rol: Profesional Especializado – Código 222 Grado 03 - Proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública - Subdirección de Gestión Corporativa, Acompañamiento Carlos Hernando Sandoval Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo - Rol: Profesional Especializado – Código 222 Grado 03	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20255100085353 de 17-06-2025	