

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

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 telefónico dispuesto por el IDPC.

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 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.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

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.

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.

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 TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

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 Telefónica

El protocolo para la atención telefónica, 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 enmarcan en una filosofía de servicio basada en el fortalecimiento de los principios de inclusión, acceso a derechos y transparencia.

Este es el canal en el que la ciudadanía en general o los grupos y partes interesadas interactúan en persona con las y los servidores públicos y colaboradores, con el propósito de realizar un trámite, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

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

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

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

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

producida, a través de las redes de telefonía que el IDPC tenga a su disposición. A este canal pertenece el conmutador, así como todas líneas telefónicas directas y las extensiones con las que cuenta el IDPC, las cuales se podrán consultar a través de <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>

Para el caso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas telefónicamente deberán ser registradas en el formato **de Petición Verbal** y entregarse en correspondencia en la misma fecha de recepción para su radicación y de esta manera, el Administrador Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas inicie el trámite.

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

Las siguientes pautas están dirigidas a todos los colaboradores que desarrollan la labor de atención telefónica, 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:

- Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

para establecer contacto con la Entidad, por esto es necesario ajustar las actividades para cumplir con este primer acuerdo de servicio.

- Verifique el correcto funcionamiento y disponibilidad de los distintos elementos que son necesarios para la adecuada atención telefónica se encuentre disponibles (computador, bases de datos, teléfono fijo, celular, entre otros).
- Es importante mantener la bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm para facilitar la comunicación y adoptar un tono y volumen que permita la adecuada interacción con la ciudadanía.
- Retire de la boca cualquier objeto que pueda dificultar la correcta vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc., y vocalizar de manera clara.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, dado que la actitud de la persona que presta el servicio también puede ser percibida a través del teléfono.
- Brinde un saludo, mencionado el nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y su nombre.
- La velocidad con que se habla por el teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Disponga de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto, de las novedades y eventos del Instituto, así como el listado de las sedes y extensiones de cada una de las oficinas que operen allí.
- Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Solicite apoyo cuando se desconozca información o no se cuente con los argumentos suficientes para dar respuesta.

3.3 Pasos en la atención telefónica

El ciclo de servicio vía telefónica consta de los siguientes momentos, en cada uno de los cuales se debe prestar atención y realizar las actividades correspondientes de la siguiente manera:

3.3.1 Ingreso de la llamada

La persona encargada de la atención telefónica en el IDPC debe contestar la llamada en el menor tiempo que le sea posible, esto implica en el menor número de repiques del teléfono.

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

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

Recuerde que la acción de no contestar, desviar la llamada o incluso colgarla, generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.

- Inicie la llamada diciendo: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenidos al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”, indicando su nombre.
- Personalice la llamada preguntando a la persona el nombre para dirigirse a esta, anteponiendo la palabra “Señora” o “Señor”.
- Antes de proceder a indagar por la solicitud de la persona, se debe informar sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales del Instituto, en caso que requiera registrar datos de información personal.

3.3.2 Requerimiento o solicitud de la ciudadanía.

- Preste atención a la persona durante la llamada para no solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- En caso de requerir verificar información, explique a la persona la razón por la cual debe poner la llamada en espera e infórmele el tiempo aproximado de espera.
- Mientras la persona se encuentre en espera, debe retomarse la llamada cada cierto tiempo, y constantemente, para que sienta que está siendo atendida y no decida colgar.
- Cuando retome la llamada, es importante agradecer por la espera o disculparse por la demora, en caso de haber excedido el tiempo indicado inicialmente.
- Verifique que comprende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Con el propósito de transmitir seguridad, se recomienda omitir titubeos y silencios, puesto que pueden dar la sensación de desconocimiento de los temas por los que la persona está llamando.
- Aplique filtros adecuados: Es necesario realizar preguntas abiertas o cerradas, que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para proceder a entregar la información que corresponda con la solicitud.
- En caso que el requerimiento corresponda a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registre la información en el formato de “petición verbal”, al finalizar realice una lectura de la información consignada y valide con la persona si se encuentra satisfecha.

3.3.3 Respuesta por parte de la persona que presta la atención

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

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

telefónica en el IDPC.

- Una vez identificada la solicitud por parte de la persona usuaria, se deben explicar los pasos que debe seguir para acceder al trámite o servicio y brindar información sobre los documentos y requisitos necesarios, así como responder las preguntas y entregar la información que requiera y las alternativas que tiene de forma sencilla, clara y precisa.
- Indique sobre cuál será la dependencia encargada del requerimiento a la solicitud y en caso de que aplique, los términos de ley para dar respuesta.
- Verifique que la información haya sido comprendida, con el fin de asegurar el servicio.
- Si el Instituto no es competente para resolver la solicitud, es importante explicarle a la persona a qué entidad debe comunicarse, de ser posible, informe los datos de contacto y el horario de atención.
- Si la persona insiste en que sea recibido su requerimiento aún no sea competencia de la Entidad, regístrelo en el formato de “petición verbal”.

3.3.4 Transferencia de llamadas.

- Si de acuerdo con lo expresado por la persona usuaria es necesario transferir la llamada, se debe explicar la razón por la cual se va a transferir y procurar realizar esta acción de manera correcta.
- Asegurar el contacto con el servidor o contratista al cual se le va a transferir la llamada e informar o contextualizarlo sobre la solicitud.
- La persona a la que se le transfiere la llamada también debe tener en cuenta el presente protocolo, aplicar las recomendaciones generales y tener claros los pasos en la atención telefónica.

3.3.5 Finalización de la llamada

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

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

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

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:

- Siga las recomendaciones generales de la atención telefónica, con el saludo, pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella o a él, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.
- 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:

- Identifique la lengua de comunicación, nativa o español.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- 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 a través de los canales de atención disponibles, o 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.
- Evite expresiones 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

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

persona de 60 años de edad o más.

Para ello, las siguientes pautas de atención:

- 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.

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

A continuación, se presentan las siguientes pautas de atención:

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo.
- Evite usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquilloo 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:

- Identifíquese y pregunte el trámite o servicio a realizar.
- Actúe con respeto 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.

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.

Para el caso de la atención telefónica, es mayor la probabilidad que hagan contacto las personas con hipoacusia, para lo cual las pautas de atención a seguir son:

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

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

- Tenga en cuenta, si la persona manifiesta tener discapacidad auditiva o indica que le repita la información.
- Sea paciente y procure articular las palabras en forma clara y pausada.
- Brinde la información, tantas veces sea necesario hasta que la persona indique que ha escuchado y comprendido.
- Utilice frases cortas y precisas para dar la indicación que corresponda.

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 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 contenidas en el protocolo de atención presencial.

Para el caso de la atención telefónica, siga las pautas generales del presente documento.

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.

Entre las barreras que la ciudadanía encuentra más frecuentemente, son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias contenidas en el protocolo de atención presencial.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

Para el caso de la atención telefónica, siga las pautas generales del presente documento.

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.

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 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.

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.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

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 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

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

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 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
02/12/2020	01	Creación del documento.		
31/05/2023	02	Se actualiza de manera general el protocolo, incluyendo recomendaciones generales y para atención preferencial y diferencial.	Mejora	Resultado de revisión y autocontrol

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 TELEFÓNICA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 25 de junio de 2025

17/06/2025	03	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: 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	