

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

1. Objetivo

Establecer el marco conceptual y los protocolos de atención virtual 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 VIRTUAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 22 de mayo 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 VIRTUAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 3 del 22 de mayo 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 Virtual

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

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, plataformas y 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.

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

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

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.

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.

Los medios virtuales son:

- Correo electrónico: atencionciudadania@idpc.gov.co
- Correo para radicación de correspondencia virtual: correspondencia@idpc.gov.co
- Correo Defensor de la Ciudadanía: defensordelciudadano@idpc.gov.co

Tenga en cuenta que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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 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.

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

- 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 virtual, 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 interactuar con la Entidad, por esto es necesario ajustar las actividades para cumplir con este primer acuerdo de servicio.

Para ello, tenga en cuenta los horarios establecidos por la entidad y la disposición y funcionamiento de los sistemas de información para una adecuada atención.

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.

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.

Imprima los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Responda siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad, cuando corresponda.

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

Analice si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remítala a la autoridad competente e informe de ello al ciudadano.

Evite utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, siglas entre otras, y antes de enviar la respuesta, revise la puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información.

En caso de que la respuesta sea extensa divídala en párrafos no mayores a 5 líneas.

Tenga 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.

Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad de quien recibe el correo electrónico.

3.3 Pasos para la Atención Virtual

3.1.1 Remisión de información vía correo electrónico

Revise de manera diaria y permanente la información recibida en la bandeja de entrada del correo electrónico, en caso que deba pronunciarse, hágalo en menor tiempo que le sea posible utilizando las siguientes guías según corresponda:

- *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 o 3158695159 atención al ciudadano y Ext 5016 correspondencia. Cordialmente,*

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*

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

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,

Cuando se identifique que en el correo recibido no están 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,

Cuando se identifique que el correo recibido está 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. Agradecemos su atención y 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,

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

En todos los casos, 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

3.1.2 Remisión de información vía redes sociales

Cuando el administrador de las redes sociales Twitter: [@Patrimoniobta](#), Facebook: [@Instituto Distrital de Patrimonio Cultural](#), Instagram: [@Patrimoniobta](#), YouTube: [@PatrimonioBogota](#), identifique que se ha realizado una solicitud a través de este medio ya sea, por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos a buzones de entrada, el colaborador encargado del proceso del equipo de Comunicaciones, a partir de sus competencias, podrá:

- Identificar si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata por 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:

Si la petición es anónima se brindará la siguiente Respuesta tipo: *“Para darle continuidad a tu consulta, es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha; si estás de acuerdo, por favor crea tu petición en este enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/>”*

Si la petición cuenta con algunos datos, se brindará la siguiente Respuesta tipo: *“Para darle continuidad a tu consulta, es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información: Nombre, correo electrónico, teléfono de contacto y ampliación de la información de consulta, solicitud etc”*.

Cuando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se tomará una captura de pantalla 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, vía correo electrónico, quienes a través del Administrador Central registrará el requerimiento

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha e informará a Comunicaciones el No. De radicado.

Una vez se surta el trámite interno, la persona encargada de la gestión en el proceso de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje indicando a la persona el No. de radicado junto con el link de consulta, a través de la siguiente respuesta tipo: *Informamos que tu solicitud se ha radicado con el #_____ con fecha _____. Puedes encontrar la respuesta en el siguiente enlace:* <https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estado-solicitud>

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 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

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

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.

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 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).

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

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:

- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- 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.
- 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.

4.3 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:

- 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.

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- 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 y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano.
- Propenda por una atención sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- 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:

- 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.
- Refiérase 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.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y ponga la atención necesaria.
- Entregue por escrito información como fechas, direcciones, datos de contacto o requisitos.

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

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

A continuación, se presentan las siguientes pautas de atención:

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

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

- 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.
- No negar el acceso a través de ningún canal de atención y comprender las barreras de accesibilidad a las cuales se pueden enfrentar las personas.
- Dar aplicación a la aplicación de la Guía de accesibilidad y usabilidad en documentos digitales.
- Tener en cuenta las consideraciones y características de las diversas discapacidades contenidas en el protocolo para la atención presencial, para establecer diálogos escritos adecuados con la ciudadanía.

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:

- Reconozca 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.
- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar cuando elabore su respuesta o pida aclaraciones de información.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

emocional. Asuma una postura de humanidad al momento de responder a la persona.

- Al elaborar su respuesta o interactuar con la persona por medios virtuales, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- Documentese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantice a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada

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:

- Si en el marco de la comunicación identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, 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.

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

Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

- 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
16/05/2025	03	Actualización objetivo, actualización de enfoques diferenciales, traducción a lenguaje claro.	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

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Versión: 3 del 22 de mayo de 2025

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 20255100071823 del 16-05-2025	