



Protocolos

DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GSC-PT-04/V1

Gestión de Servicio al Ciudadano
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
09-06-2021



El futuro
es de todos

Mininterior



Tabla de Contenido

1. OBJETIVO6

2. ALCANCE.....6

3. MARCO LEGAL6

4. DEFINICIONES..... 10

5. RESPONSABILIDADES 14

6. CONDICIONES GENERALES 15

7. CONTENIDO..... 15

 7.1 Elementos comunes a todos los canales 15

 7.1.1 Atributos del buen servicio..... 15

 7.1.2 Actitud..... 16

 7.1.3 Atención a personas alteradas..... 17

 7.1.4 Lenguaje..... 17

 7.1.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa..... 18

 7.1.6 Atención de reclamos..... 18

 7.2 Canal Presencial..... 18

 7.2.1 Principales elementos que confluyen en la comunicación..... 18

 7.2.2 ¿Qué actitudes, comportamientos o acciones se deben aplicar en la relación con el ciudadano? 19

 7.2.3 Ciclo del servicio 21

 7.2.3.1 Contacto inicial..... 21

 7.2.3.2 Desarrollo del servicio..... 21

 7.2.3.3 Despedida 21

 7.2.4 Protocolos según el rol asignado..... 21

 7.2.4.1 Rol del equipo de vigilancia..... 22

 7.2.4.2 Rol del informador, recepcionista o anfitrión 22



7.2.4.3	<i>Rol del asesor Grupo Servicio al Ciudadano, GURP o sede a nivel nacional</i>	23
7.2.5	<i>Atención preferencial</i>	25
7.2.5.1	<i>Atención adultos mayores</i>	25
7.2.5.2	<i>Atención a mujeres embarazadas</i>	26
7.2.5.3	<i>Atención a grupos étnicos minoritarios</i>	26
7.2.5.4	<i>Atención a mujeres con niños</i>	27
7.2.5.5	<i>Atención a ciudadanos con discapacidad</i>	27
7.2.6	<i>Pautas para prestar un servicio a la víctima</i>	33
7.2.7	<i>Pautas para prestar atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de la ciudadanía</i>	36
7.2.8	<i>Pautas para la atención en situaciones conflictivas</i>	39
7.2.9	<i>¿Cómo se proyecta el servicio al ciudadano en un escenario de construcción de paz?</i>	40
7.3	<i>Canal Telefónico</i>	40
7.3.1	<i>Ciclo del Servicio</i>	40
7.3.1.1	<i>Acciones de anticipación</i>	40
7.3.1.2	<i>Contacto inicial</i>	41
7.3.1.3	<i>En el desarrollo de la atención</i>	41
7.3.1.4	<i>En el evento que deba poner una llamada en espera</i>	43
7.3.1.5	<i>En el evento que deba transferir una llamada</i>	43
7.3.1.6	<i>En el evento en el que no se pueda resolver la PQRSD o la solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS, en la atención telefónica</i>	43
7.3.1.7	<i>En la finalización del servicio</i>	43
7.3.2	<i>Atención con enfoque diferencial</i>	44
7.3.2.1	<i>Mujeres</i>	44
7.3.2.2	<i>Población con orientación sexual e identidad de género diversa</i>	44
7.3.2.3	<i>Victimas</i>	45



7.3.2.4	<i>Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto de Colombia</i>	45
7.4	<i>Canal virtual</i>	46
7.4.1	<i>Ciclo del servicio</i>	46
7.4.1.1	<i>Correo electrónico</i>	46
	<i>Recomendaciones generales</i>	46
7.4.1.1.1	<i>Acciones de anticipación</i>	47
7.4.1.1.2	<i>En el desarrollo del servicio o la respuesta</i>	47
7.4.1.1.3	<i>En la finalización del servicio</i>	47
7.4.1.2	<i>Formato de atención al ciudadano página web</i>	48
7.4.1.3	<i>Chat institucional</i>	48
7.4.1.3.1	<i>En el contacto inicial</i>	48
7.4.1.3.2	<i>En el desarrollo del servicio</i>	48
7.4.1.3.3	<i>En la finalización del servicio</i>	49
7.4.2	<i>Atención con enfoque diferencial</i>	49
7.4.2.1	<i>Mujeres</i>	49
7.4.2.2	<i>Población con orientación sexual e identidad de género diversa</i>	50
7.4.2.3	<i>Víctimas</i>	50
7.4.2.4	<i>Población y comunidades étnicas</i>	51
7.5	<i>Canal correspondencia</i>	51
7.5.1	<i>Correspondencia física</i>	51
7.5.1.1	<i>Acciones de anticipación</i>	51
7.5.1.2	<i>En el contacto inicial</i>	51
7.5.1.3	<i>En el Desarrollo del servicio</i>	51
7.5.1.4	<i>En la finalización del servicio</i>	52
7.5.2	<i>Buzón de PQRSD</i>	52



8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	52
9	CONTROL DE CAMBIOS	52



1. OBJETIVO

Establecer las actividades que propenden por un servicio:

- ✓ Incluyente y empático.
- ✓ Digno y respetuoso.
- ✓ Imparcial y de calidad.
- ✓ Efectivo y oportuno.
- ✓ Claro, confiable y transparente.

En el entendido que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado, en el marco de lo establecido en nuestra Constitución Política.

2. ALCANCE

Inicia desde el primer contacto que tiene el ciudadano con la UNP a fin de elevar una PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS. Finaliza con la respectiva respuesta.

Este documento aplica a todas las dependencias de la entidad.

3. MARCO LEGAL

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	Artículo 6 “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad”
	Artículo 7 “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos”
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	Artículo 25 “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos”.
Convención Americana de Derechos Humanos	Artículo 23 “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional”.
Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)”.	Artículo 2 y 3

MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Constitución Política de Colombia.	Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan”



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
	<p>Artículo 13. “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.</p> <p>Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.</p> <p>Artículo 47. “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.</p> <p>Artículo 123. “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”</p> <p>Artículo 209. “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.</p> <p>Artículo 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”</p>
Ley 57 de 1985	“Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”
Ley 21 de 1991	Por medio del cual se aprueba el Convenio 169 sobre Pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76ª reunión de la Conferencia General de la OIT. Ginebra 1979”
Ley 5 de 1992	“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”
Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa”.
Ley 324 de 1996	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda”
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
Ley 594 de 2000	“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”
Ley 599 de 2000	“Por la cual se expide el Código Penal”
Ley 734 de 2002	“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” (En concordancia con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 1955 de 2019)
Ley 790 de 2002	“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al presidente de la República.
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
Ley 906 de 2004	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Ley 982 de 2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
Ley 1145 de 2007	“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
Ley 1171 de 2007	“Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”.
Ley 1257 de 2008	“Por medio de la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Se reforma el Código Penal, de Procedimiento Penal y la Ley 294 de 1996, y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1275 de 2009	“Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1273 de 2009	“Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
Ley 1346 de 2009	“Por medio de la cual se aprueban los derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1448 de 2011	“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”
Ley 1482 de 2011	“Por medio del cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones”. (actos de discriminación)
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2052 de 2020	“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
Decreto Ley 2150 de 1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
Decreto 2623 de 2009	“Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Decreto Ley 019 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
Decreto Ley 4065 de 2011	“Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura”.
Decreto Ley 4633 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas”.
Decreto Ley 4634 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o gitano”.
Decreto Ley 4635 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a las comunidades negras, palenqueras, raizales y afrocolombianas”.
Decreto 1066 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
Decreto 1166 de 2016	“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
Decreto 2078 de 2017	“Por el cual se adiciona el Capítulo 5, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre la ruta de protección colectiva de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad personal de grupos y comunidades”.
Decreto 299 de 2017	“Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1, de la Parte 4 del Libro 2 del Decreto número 1066 de 2015, en lo que hace referencia a un programa de protección.1
Decreto 300 de 2017	“Por medio de la cual se modifica la estructura de la Unidad Nacional de Protección”
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
Decreto 762 de 2018	“Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4, a la parte 4 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamento del Sector Interno, para adoptar la Política Pública para la Garantía del Ejercicio Efectivo de los Derechos de las Personas que hacen parte de los Sectores Sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”.
Resolución 0805 de 2012	“Por el cual se expide el Protocolo específico con Enfoque de Género y de los derechos de las mujeres”.
Resolución 1074 de 2017	“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones”
Resolución 1366 de 2020	"Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG-SIG de la Unidad Nacional de Protección, el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada, el Manual Integral de Gestión de Riesgos y se derogan las Resoluciones Nos. 1820 de 2018 y 1565 del 2019”



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Resolución 0501 de 2021	“Por medio de la cual se adicionan y modifican parcialmente y las Resoluciones No 0880 del 07 de diciembre de 2016, la Resolución No. 0064 de 2017 y la Resolución No 0831 del 07 de junio de 2019, y se dictan otras disposiciones”
CONPES 3649 de 2010	“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
CONPES 3650 de 2010	“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno En Línea”
CONPES 3785 de 2013	“Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.
CONPES 3867 DE 2016	“Estrategia de Preparación Institucional para la Paz y el Post conflicto”

4. DEFINICIONES

Momentos de Verdad: Toda interacción entre el ciudadano y la Administración Pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad, la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad del Estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen la atención, los servidores públicos y la cultura de la entidad.

Ciclo de Servicio: Es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo

Canal: Medio dispuesto por la Unidad Nacional de Protección para la recepción de las PQRSO o solicitud de información sobre trámites, servicios y OPAS, que a bien tenga elevar la ciudadanía

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas

Modalidades Derecho de Petición: El Derecho de Petición ante la UNP puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.



- **Solicitud de Copias:** Cuando se requiere (n) copias (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
- **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- **Queja:** Cuando se presenta una manifestación de insatisfacción por la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de su servicio.
- **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional

PQRSD Mixta: Aquella PQRSD que por su contenido no puede ser designada a una sola dependencia.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Servicio al Ciudadano: Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

Enfoque de Derechos¹: Se fundamenta en las normas nacionales e internacionales que pretenden dar protección a los Derechos Humanos. Este enfoque analiza las desigualdades identificadas y busca transformar las prácticas discriminatorias, desde la perspectiva de Derechos Humanos. El enfoque de Derechos Humanos será desarrollado desde la dignidad del ser humano y contemplará no solamente la jurisprudencia relacionada con el tema sino también las disposiciones que ha entregado la Entidad para el respeto y la garantía de los derechos humanos y las características diferenciales, de género y étnicas de los ciudadanos que solicitan atención a la UNP.

¹ Oficina de Alto Comisionado para las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Preguntas Frecuentes sobre el enfoque de Derechos Humanos en la Cooperación para el Desarrollo. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas (2006).



Enfoque de Interseccionalidad²: Este enfoque busca examinar las diferentes categorías biológicas, sociales y culturales tales como las características diferenciales, de género y étnicas; la religión, el sexo, el curso de vida, la nacionalidad, educación, nivel económico, etc., permitiendo mostrar un mapa de características entrecruzadas que se desarrollan en un individuo o comunidad. Este enfoque será aplicado identificando las características interseccionales y evidenciando las situaciones diferenciales, de género y étnicas (entre otras) que sean relevantes para la atención de ciudadanos.

Enfoque Diferencial: El enfoque Diferencial es desarrollado por el Estado Colombiano en distintas disposiciones jurídicas y normativas. Las más notables al respecto son la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011) y la Política Pública de Prevención de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades (Decreto 1581 de 2017), en las cuales se entiende como una categoría de análisis que reconoce las características particulares de grupos y poblaciones específicas debido a su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica y situación de discapacidad; y que a razón del conflicto armado colombiano han sufrido mayor victimización. La captura y trazabilidad del dato de las características diferenciales debe ser prioritario para identificar las necesidades en las atenciones.

Será indispensable incorporar este enfoque con el propósito de: (i) identificar las diferentes categorías diferenciales e interseccionales de los ciudadanos que acuden a la UNP, (ii) identificar las necesidades en atención desde las características particulares y diferenciales en procura de una atención integral y (iii) consolidación de información diferencial sobre las personas que solicitan los servicios de la UNP.

Enfoque Territorial³: El enfoque Territorial buscará reconocer y tener en cuenta las necesidades, características y particularidades económicas, ambientales, culturales y sociales de los territorios y las comunidades garantizando la sostenibilidad socio-ambiental y procurando implementar las diferentes medidas de manera integral y coordinada, con la participación activa de la ciudadanía.

Enfoque Étnico: Este enfoque está sustentado en el Convenio 169 de la OIT, adoptado por Colombia a través de la Ley 21 de 1991. Constitucionalmente, Colombia se reconoce como un Estado pluriétnico, multicultural, el cual reconoce y propende por la protección de las comunidades y los pueblos indígenas; comunidades negras, raizales, palenqueras y afrocolombianas; y el pueblo Rrom o gitano; los cuales son los sujetos étnicos reconocidos por la nación.

² Bolaños, T., & Flisi I. Enfoque Diferencial e Interseccionalidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Bogotá, Colombia. (2017)

³ Acuerdo final para la terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz estable y duradera en Colombia. (Agosto 24 de 2016).



Enfoque de Género⁴: Se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres. Desde esta mirada se pretende desarrollar igualdad e impulsar acciones que propicien el ejercicio de ciudadanía de las mujeres, que disminuyan las brechas de género y en el contexto del conflicto armado, la disminución del impacto diferencial y desproporcionado de género.

Enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas⁵: Este enfoque parte de reconocer factores de discriminación, marginación, exclusión y otras violencias que afectan a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

El enfoque de género y de orientaciones sexuales e identidades de género diversas en la UNP debe dar especial énfasis en la protección de estas poblaciones, identificando los riesgos específicos que enfrentan en los derechos a la vida, la libertad, la integridad y seguridad, incorporando otros enfoques que están en este documento.

Discapacidad: “Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.” (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU 2006). Este enfoque es importante para poder garantizar los derechos de la población con discapacidad y lograr los supuestos de accesibilidad y calidad, ante posibles limitantes del entorno que se puedan presentar con esta población en la atención ciudadana.

Acción sin Daño⁶: Parte del reconocimiento que las instituciones y organizaciones que actúan en el marco del conflicto armado no son neutrales y, por el contrario, se integran de una forma u otra al contexto conflictivo. A través de proyectos, acciones y/o transferencia de recursos (físicos, humanos y/o económicos) por medio de acciones institucionales se pueden fortalecer las relaciones de poder y dinámicas que contribuyen al conflicto sin exacerbarlo.

Discriminación⁷: Acto arbitrario dirigido a perjudicar a una persona o grupo de personas con base principalmente en estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo como son el sexo, la raza, el origen nacional o familiar, o por razones irrelevantes para hacerse acreedor de un perjuicio o beneficio como la lengua, religión, opinión política o filosófica.

Riesgo y/o vulneración a razón del enfoque diferencial, de género y étnico: Es el riesgo y/o vulneración que debe ser evaluado luego de identificar las características diferenciales, de

⁴ Lineamientos de Política Pública para la prevención de riesgos, la protección y garantía de los derechos de las mujeres víctimas del conflicto armado. Documento Conpes 3784. Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Noviembre 2013

⁵ Decreto 762 de 2018.

⁶ Vela. M., Rodríguez. J., Rodríguez. A., & García. L. *Acción Sin Daño Como Aporte a la Construcción de Paz*. Fundación para la Cooperación Synergia, Universidad Nacional de Colombia. Primera Edición. (Noviembre 2011). Colombia.

⁷ Ley 1482 de 2011



género y étnicas de los beneficiarios, y/o colectivos; así como su impacto con otras variables tales como el territorio, factores interseccionales y de discriminación.

Este riesgo o vulneración será identificado en el marco de los relatos y acercamientos de la ciudadanía con la entidad y las solicitudes que sean realizadas para la resolución, remisión a otros grupos al interior de la entidad, entrega de información y tratamiento de la misma, entre otras.

5. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
Área de Seguridad a Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el operador a cargo de la vigilancia de la entidad, las directrices a que hubiese lugar respecto a la debida atención al ciudadano. • Tratándose de los Grupos Regionales de Protección- GURP, será responsabilidad de la persona encargada de la seguridad en la respectiva instalación.
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la entidad, a los ciudadanos que eleven alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS ante la UNP, por el canal de correspondencia. • Radicar la documentación allegada por el ciudadano, e informarle claramente el número de radicado y la línea gratuita nacional de atención de la UNP, donde podrá hacerle seguimiento a la solicitud.
Grupo Servicio al Ciudadano – GSC	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la entidad, a los ciudadanos que eleven alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS ante la UNP, por el canal presencial, telefónico, virtual (chat). • Dar respuesta a las PQRSD de carácter mixto, solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS. • Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano, una vez es atendido el usuario por el canal presencial o telefónico. • Integrar las orientaciones en enfoques diferenciales, de género y étnicos desarrollados por la entidad
Servidores Públicos GURP	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la entidad, a los ciudadanos que eleven de manera verbal alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS en la respectiva sede o GURP. • Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano, una vez es atendido el usuario • Integrar las orientaciones en enfoques diferenciales, de género y étnicos desarrollados por la entidad
Todos los Grupos y Dependencias UNP	<ul style="list-style-type: none"> • Suministrar al GSC la información y demás insumos necesarios para resolver las PQRSD o solicitudes de información respecto a trámites, servicios y OPAS, con la debida observancia al principio de reserva legal. • Apoyar la atención presencial al ciudadano cuando así lo requiera la especificidad de la PQRSD o solicitud de información. • Atender las llamadas telefónicas que han sido escalonadas por el GSC, con los atributos del servicio de la UNP. • Atender las llamadas transferidas por el conmutador, garantizando los atributos del servicio al ciudadano • Dar respuesta a las PQRSD asignadas por competencia a través del sistema de gestión documental. <p>Integrar las orientaciones en enfoques diferenciales, de género y étnicos desarrollados por la entidad.</p>



6. CONDICIONES GENERALES

Este protocolo se condiciona a las leyes vigentes en materia de atención al ciudadano, al Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano y al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

7. CONTENIDO

7.1 Elementos comunes a todos los canales

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención de la UNP son: presencial, telefónico, virtual y correspondencia.

7.1.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. En el marco de la Política de Servicio al Ciudadano en la UNP, los atributos del servicio deben ser:

- **Incluyente y Empático:** Todos los servidores de la UNP deben brindar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones. El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Digno y Respetuoso:** Todos los Servidores de la UNP deben brindar un servicio cortés, pero también sincero.
- **Imparcial y de Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades en el marco de la objetividad.
- **Efectivo y Oportuno:** En la UNP se debe resolver lo pedido en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano y los términos señalados en la normatividad vigente.
- **Claro, Confiable y Transparente:** Las respuestas y resultados deben ser certeros basadas en normas y procedimientos, explicados en lenguaje claro que facilite la comprensión de lo actuado al ciudadano.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:



- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio a la ciudadanía. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

7.1.2 Actitud

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Ser respetuoso con las características diferenciales del ciudadano y buscar alternativas para cubrir sus necesidades de atención y respuesta efectiva, a partir de los lineamientos entregados por la Entidad sobre el tema.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso y garante a su derecho a la información
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras. No respeta el género con el cual se identifica el ciudadano.
- No busca soluciones para entender y darse a entender con relación a las necesidades de personas étnicas que se expresen en lenguas nativas o personas con discapacidad sensorial, visual, auditivas, motora, entre otras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud. Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés.



Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior, líder del área o coordinador y cederle el manejo de la situación.

7.1.3 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones se dirigen a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable.
- No entablar una discusión con la persona.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato, líder del área o coordinador para dar una solución de fondo

7.1.4 Lenguaje

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. En caso tal de no identificar el género del ciudadano, se recomienda no emplear pronombres al dirigirse a esta persona.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- En caso de que la persona no hable bien español debido al uso de su lengua propia indígena, palenquera o raizal, realizar el contacto con un intérprete para dar una atención efectiva. El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionará a través del Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH-, o de organizaciones étnicas locales, regionales o nacionales el apoyo para esta traducción.



- En el caso que la persona necesite apoyo para ser interpretado por razón de una discapacidad sensorial, el Grupo de Servicio al Ciudadano, gestionará con el Centro de Relevó (<http://www.centroderelivo.gov.co>).

7.1.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

7.1.6 Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

7.2 Canal Presencial

7.2.1 Principales elementos que confluyen en la comunicación

A continuación, se relacionan algunos elementos que tienen una notable influencia en la manera en que las personas perciben la forma como nos dirigimos hacia ellas.



Mirada: Fundamentalmente, la mayoría de las interacciones sociales dependen de la mirada. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor, mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha; difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

Expresión facial: La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones; es el área más importante y compleja de la conducta no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. Por medio de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

Postura corporal: Las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.

Gestos: Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

Movimiento de las piernas/pies: Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

Distancia-proximidad: En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

Movimientos de cabeza: Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.

Volumen de voz: Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.

Fluidez/perturbaciones del habla: Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad

7.2.2 ¿Qué actitudes, comportamientos o acciones se deben aplicar en la relación con el ciudadano?

Cumpla estrictamente los horarios: Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención; por esto, es necesario cumplir



estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida. Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para iniciar el equipo, verificar el sistema y las novedades del día. No contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.

Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado: Tenga en cuenta que las relaciones son recíprocas, se suele recibir lo que se brinda. Recuerde que usted también es un ciudadano y que puede estar al otro lado del proceso; por eso, desde su rol, construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y, sobre todo, de su humanidad.

Su presentación personal: Este aspecto es fundamental en la interacción de servicio; sin caer en estereotipos o prejuicios, su forma de vestir lo representa. Usted porta una prenda institucional o un carné que representa una institución y lo identifica como alguien que presta sus servicios en lo público; por ello y por tratarse de un contexto laboral, es necesario que tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Si no cuenta con uniforme, cada contexto requiere una forma de vestir particular; por eso, en un ámbito laboral, su forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que está asumiendo.
- Tenga especial cuidado con el aseo y presentación de todas sus prendas de vestir.
- Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
- Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás; por lo tanto, tenga especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco.
- El uso del carné es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

Asuma el rol de servicio: Sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted. Su rol va más allá de dar información, usted es garante de derechos, y así mismo debe asumir esa postura.

Conozca el portafolio de servicios de su entidad: Es necesario que usted conozca en detalle qué trámites y servicios brinda su entidad; así mismo, tenga certeza sobre los requisitos para acceder a cada uno y cuál es la dependencia responsable de brindarlo.

Conozca los documentos procedimentales de la entidad: Este protocolo es parte de otros documentos que han sido realizados por la UNP con el propósito de orientar a quienes tienen labores de atención a la ciudadanía y por tanto tienen el deber de brindar una atención integral incorporando en ella las características diferenciales, de género y étnicas que los ciudadanos merecen recibir, entre otras orientaciones.

Evite los distractores: Durante el proceso de servicio no se deben utilizar audífonos, contestar llamadas al teléfono fijo o celular, responder chats, comer ni realizar actividades



como archivar o revisar documentos diferentes, pues la persona que está al frente suyo requiere y espera toda su atención y disposición.

7.2.3 Ciclo del servicio

7.2.3.1 Contacto inicial

Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz; por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor

¿Cómo hacerlo?:

- Mantenga de manera permanente el contacto visual con su interlocutor.
- Sonría y salude: "buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?"
- En los momentos en que sea posible, diga: "buenos días/tardes, bienvenido a... (mencionar la entidad o punto de atención), ¿en qué le puedo servir?"
- Escuche atentamente el requerimiento o trámite que el ciudadano desea realizar. Si lo considera necesario, pregunte el nombre, de esta forma se genera un vínculo más cercano, que va a facilitar y personalizar la interacción.
- Dirija e indique con claridad y suficiencia los pasos que el ciudadano debe seguir para acceder al servicio el trámite.

7.2.3.2 Desarrollo del servicio

Dedique su interés en forma exclusiva a la persona que está atendiendo, escuchando con disposición, evidencie con movimiento de su cabeza o mencionando "entiendo" que usted tiene clara su solicitud y pregunte en caso de requerir más información para tener esa claridad.

Responda con claridad utilizando un lenguaje preciso sin tecnicismos

7.2.3.3 Despedida

¿Qué hacer?:

- Confirme con el ciudadano si la información está clara.
- Pregunte siempre: "¿Hay algo más en que le pueda servir?".

7.2.4 Protocolos según el rol asignado

Durante el ciclo de servicio intervienen diferentes personas; cada uno cumple funciones y responsabilidades específicas en varios momentos, pero todas deben hacerlo con el mismo objetivo común de brindar un servicio de calidad.



Para efectos de este documento, se proyectó una serie de pautas de comportamiento generales y unas específicas según el rol asignado o el papel que se cumpla durante la gestión de servicio.

7.2.4.1 Rol del equipo de vigilancia

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, encargada de ejercer el control sobre la industria en el país, establece que las empresas contratadas para desarrollar la misión de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

Teniendo en cuenta lo anterior, las personas del equipo de vigilancia deben aplicar las siguientes pautas:

- Asuma que su labor garantiza 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.
- Comprenda que, aunque culturalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de servicio, usted debe enviar a las personas al módulo de información, para hablar con un orientador o recepcionista. Si es una pregunta sencilla —por ejemplo, si están prestando servicio—, puede informar, sin descuidar nunca la seguridad.
- Abra la puerta cuando el ciudadano se aproxime, para evitar obstruirle el paso. Haga contacto visual y sonría; evite mirarlo con desconfianza.
- Salude con estas fórmulas: “Buenos días o buenas tardes, señor o señora, bienvenido/a....”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele al ciudadano de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- Oriente al ciudadano sobre la ubicación del módulo de información o recepción.

7.2.4.2 Rol del informador, recepcionista o anfitrión

- Aplique las pautas descritas para el saludo al visitante.
- Identifique muy bien cuál es la solicitud del ciudadano, indague y escuche atentamente, para así poder entregarle una orientación correcta.



- En caso de que el ciudadano desee información respecto de los trámites y servicios de la entidad, o requiera elevar una PQRSD deberá comunicarse de inmediato con los Asesores del Grupo de Servicio al Ciudadano o del Grupo Regional de Protección o Sede a nivel Nacional, según sea el caso. De esta situación, deberá informarse al ciudadano.

7.2.4.3 Rol del asesor Grupo Servicio al Ciudadano, GURP o sede a nivel nacional

Los asesores son quienes más interactúan con la ciudadanía; en este punto se personalizan, se especifican y se gestionan las solicitudes ciudadanas de quienes acuden a la UNP. Por esta razón, el rol asumido es clave, y es necesario que apliquen las pautas que se describen a continuación.

Acciones previas al contacto con la ciudadanía:

- Conozca muy bien el portafolio de servicios de la UNP, de esa forma usted también podrá brindar una información integral, al tener conocimiento de los servicios de las diferentes dependencias o de las entidades a los que puede tener acceso la ciudadanía.
- Estudie y conozca los documentos procedimentales que ha desarrollado la UNP para atención al ciudadano, y aquellos que entregan orientaciones acerca de la incorporación de los enfoques diferenciales, de género y étnico.
- Identifique la inquietud, necesidad o requerimiento de la persona.
- Tenga en cuenta que puede haber diferentes variables que interfieran y cambien las circunstancias de los casos expuestos.
- Cada persona es diferente; por eso, mantenga una actitud cordial, paciente, que le facilite a la persona plantear su solicitud. Parafrasee, haga preguntas y oriente la conversación de modo que la persona pueda ir reconstruyendo y aclarando su propia situación.
- Es necesario que conozca muy bien dónde se obtienen los prerequisites o documentos necesarios para acceder a los servicios de su entidad, de esa forma puede dirigir a la ciudadanía con mayor precisión, si a alguien le hace falta un documento.

En el contacto inicial:

- Pregunte al ciudadano su nombre para dirigirse a él, por lo menos una vez durante la atención; y anteponga el “señor” o “señora”, según corresponda.
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones como reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño, etc.



- Informe al ciudadano el turno de atención.
- En caso de que el ciudadano deba esperar, indíquelo el tiempo aproximado y agradezca por su espera.
- En el evento que el peticionario sea una mujer, se deberá preguntar si desea ser atendida por un asesor o una asesora, en el marco del principio de enfoque diferencial de género.
- Cada vez que se cumpla un turno, el asesor del GSC/Servidor público GURP, deberá dirigirse al área de espera a fin de coordinar el ingreso del ciudadano y acompañarlo a la respectiva sala de atención.

En el desarrollo del servicio:

- El módulo de atención es individual, esto le permite dedicar toda la atención, de forma exclusiva, a la persona que hace la solicitud. No debe haber distractores externos.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
- Manifieste o exteriorice —por ejemplo, asintiendo con la cabeza— que usted está entendiendo la solicitud.
- Si la solicitud no es competencia de la UNP, debe explicarle a la persona por qué debe dirigirse a otra entidad. Informe el teléfono y dirección a fin de que pueda acudir fácilmente.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, implemente los siguientes pasos: Explique por qué debe retirarse y ofrezca un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, debe decir: “Gracias por esperar”. Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al ciudadano la razón de la demora o infórmele la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio:

- Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente.
- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos que debe seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Pregunte: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.



- Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud e informe a la instancia respectiva, para que se pueda resolver de fondo.
- Realizar el registro de la PQRSD en el formato GSC-FT-01 y la respuesta de fondo brindada al ciudadano, en caso de que se cuente con la información correspondiente, a través del aplicativo creado para tal fin, garantizando su radicación en el Sistema de Gestión Documental y la respectiva trazabilidad de la información.
- Si el asesor no puede finalizar el trámite/ servicio solicitado por el ciudadano:
 - Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
 - Ofrézcale disculpas y alternativas de solución
 - Infórmele los procedimientos que se deben seguir
- Realizar registro en el Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01, de la PQRSD elevada e ingresar la respectiva información en el Sistema de Gestión Documental a fin de que se proceda con su radicación y de esta manera sea trasladada a la dependencia competente para responderla, en el caso que el asesor no cuente con la información pertinente en el instante de realizar la atención personalizada.
- Indique la necesidad de aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano a fin de mejorar el servicio prestado, para lo cual el usuario deberá diligenciar el formato GSC-FT09.
- La despedida es la última impresión que tendrá el ciudadano, de la persona que lo atendió y del servicio entregado.

En esta etapa, en lo posible, llame a la persona por su nombre y convóquelo a que acuda a la UNP en caso de que así lo requiera.

7.2.5 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

7.2.5.1 Atención adultos mayores

Los adultos mayores son cada vez más activos y partícipes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida.

Es preciso reiterar que los adultos mayores son portadores de saberes y de riquezas culturales; por ello, deben ser respetados y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular:



- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas; esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir; probablemente la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, y escuche hasta donde le sea posible. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
 - Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Debe recordarle al adulto mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
- Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible.
- En caso de que la persona tenga problemas para escuchar adecuadamente repita de forma clara y con voz fuerte de nuevo la información, pero sin que se considere que está gritando.

7.2.5.2 Atención a mujeres embarazadas

- Utilizar un lenguaje claro
- Brindar información de manera pausada a fin de no generar impresiones fuertes en la ciudadana

7.2.5.3 Atención a grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos y comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras, raizales y el pueblo gitano. El asesor debe:



- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona. En caso de que en la entidad no se encuentre un intérprete o la persona no cuente con un acompañante que hable español, se gestionará a través del Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH-, o de organizaciones étnicas locales, regionales o nacionales el apoyo para esta traducción.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o trámite.
- Se podrá grabar la petición por el medio más expedito, a fin de proceder a su posterior traducción

7.2.5.4 Atención a mujeres con niños

Aquellas ciudadanas que se acerquen a la UNP con niños a fin de elevar alguna PQRSD o solicitar información respecto a trámites, servicios y OPAS, podrán ingresar excepcionalmente en compañía de estos, cuando no fuese posible su cuidado por parte de un tercero.

En el evento que la mujer exija que el menor esté presente en la sala de atención al ciudadano, se deberá solicitar el apoyo del profesional del Área de Asistencia Psicológica Primaria de la Subdirección de Evaluación de Riesgo o del psicólogo de la respectiva GURP, siempre que se ventile en la asesoría hechos u otras situaciones que puedan afectar al niño o niña.

No obstante, en los casos en que la mujer solicite que el menor no esté presente en la asesoría, el niño deberá permanecer fuera de la sala, pero siempre en el área del Grupo de Servicio al ciudadano.

7.2.5.5 Atención a ciudadanos con discapacidad

Partiendo de lo establecido en la normatividad nacional vigente, en especial lo contemplado en la Ley 1275 de 2009 y la Resolución 113 de 2020, se reconocen las siguientes categorías de discapacidad las cuales no son mutuamente excluyentes:

Discapacidad física. En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen 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 en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras. (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Discapacidad auditiva. En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias 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 y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Discapacidad visual. En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Sordoceguera. La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.

Discapacidad intelectual. Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

Discapacidad psicosocial (mental). Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Discapacidad múltiple. Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las



posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

Talla Baja (enanismo). Se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

¿Cómo atender a ciudadanos con discapacidad física?

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o la oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir al ritmo de él o ella. Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras, ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.



- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente

¿Cómo atender a los ciudadanos con discapacidad auditiva?

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta condición. A continuación, encontrará una serie de pautas que se deben tener en cuenta cuando una persona en condición de discapacidad auditiva se acerque para requerir un servicio:

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - ✓ Hable despacio y mirando a la persona.
 - ✓ No voltee la cara.
 - ✓ No hable con chicles o alimentos en la boca.
 - ✓ No se cubra la boca mientras da la información.
 - ✓ Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
 - ✓ Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
 - ✓ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
 - ✓ Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
 - ✓ No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
 - ✓ Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente:
 - ✓ La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
 - ✓ Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelievo.gov.co>).



- ✓ Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo al interprete; no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
- ✓ Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- ✓ Si usted brinda servicio en el módulo, sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.

¿Cómo atender a ciudadanos con discapacidad visual?

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Hable y preste atención a su interlocutor. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará la sala de atención al ciudadano”.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.
- 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 del perro, describa el lugar, evite distraer al animal y no lo alimente.
- En el computador, se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- Solicite a su entidad material informativo que esté adaptado en braille o macrotipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente; la conversación debe 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.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

¿Cómo atender a ciudadanos con discapacidad intelectual y psicosocial (Mental)?

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada; la persona puede tardar en comprender lo que se le dice.
- Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.



- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos. Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Es pertinente aclarar que, tratándose de atención a personas en condiciones de discapacidad intelectual y psicosocial, esta deberá realizarse en compañía de profesional del Área de Asistencia Psicológica Primaria o de Psicólogo en caso de las GURP.

¿Qué aspectos deben considerarse para la atención a personas de Talla baja?

- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que el tamaño de las piernas da una longitud de paso inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica; en ocasiones, es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están a la misma altura.
- Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes.
- Puede ponerse a la altura de esta persona para mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

7.2.6 Pautas para prestar un servicio a la víctima

La comunidad internacional considera “(...) por víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional,



pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario”⁸.

Cuando corresponda, y de conformidad con el derecho interno, el término víctima también comprenderá a la familia inmediata o a las personas a cargo de la víctima directa, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización⁹.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tipifica esta condición como 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 reparación¹⁰. De manera particular, la Ley 1448 de 2011 enmarca solo las víctimas por infracciones al Derecho Internacional Humanitario, o por violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, que hayan ocurrido en el marco del conflicto armado interno de Colombia y desde 1985, incluyendo secuestro, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado, tortura, delitos contra la libertad e integridad sexual, lesiones, y tratos inhumanos y degradantes.

También serán considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa. Los familiares de miembros de los grupos armados al margen de la ley se tendrán como víctimas directas; no así respecto a los miembros de los grupos al margen de la ley, quienes cuentan con otros mecanismos de justicia transicional diferentes a la Ley 1448 de 2011.

Tenga en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

⁸ Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 60/147 de 2015 (16 de diciembre). Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Online:

<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/remedyandrepairation.aspx#:~:text=A%20los%20efectos%20del%20presente,de%20acciones%20u%20omisiones%20que>

⁹ Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 40/34 de 1985 (29 de noviembre). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder. Online: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx>

¹⁰ Sentencia C-516 de 2007. Corte Constitucional de Colombia. MP. ARAUJO, Jaime R.



- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Por supuesto, evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como “no se preocupe” o “todo está bien”; mejor recuérdale que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarlo. En estos eventos, se debe solicitar apoyo a la psicóloga de la sede.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.



- No permita nunca 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 orientados a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial
- Cuando una víctima solicita información respecto a los trámites ante la UNP y refiera hechos de amenaza, es necesario, explicarle la importancia de ponerlos en conocimiento de la autoridad competente.
- Es imperioso explicar, que las oficinas de atención al ciudadano de cualquier Unidad Policial brindan la orientación para activar la ruta, y así mismo a través de la administración municipal o departamental (Alcaldía y Gobernaciones), se cuenta con comunicación con los coordinadores de Derechos Humanos de la Policía Nacional que se encuentra en los Comandos de Departamento y Metropolitanas de Policía. De esta manera, la Policía Nacional, brinda atención inmediata a los asuntos que sean de su conocimiento, con el fin de activar las medidas institucionales pertinentes.
- Se debe informar que la entidad territorial debe brindar medidas de protección en etapa de urgencia mientras el caso es asumido por la UNP, posterior a ello se debe explicar claramente la documentación requerida en nuestra entidad para conocer el caso.

Si la víctima manifiesta reserva de confianza por razones de seguridad hacia cualquier entidad vinculada con el desarrollo de este Programa, debe ponerse el asunto en conocimiento del personero municipal o el representante del Ministerio Público, para que acompañen el procedimiento

7.2.7 Pautas para prestar atención respetuosa e incluyente sin discriminar la orientación sexual o la identidad de género de la ciudadanía.

Todas las personas tienen una identidad sexual la cual se construye a partir de tres categorías que, aunque socialmente se presenten ligadas una de la otra, estas se desarrollan autónoma, diferencial e independientemente.

El tener el conocimiento sobre este tema, permitirá a los servidores públicos de la UNP, no caer en estereotipos, prejuicios o estigmas discriminatorios entorno a estas personas. Así



mismo, es importante mencionar que Colombia reconoce a las orientaciones sexuales e identidades de género diversas como parte del Libre Desarrollo de la Personalidad de los seres humanos (artículo 16, CPC) y nuestro país es considerado un Estado Social de Derecho que reconoce a los ciudadanos en igualdad de condiciones y entrega integral y garantísticamente los servicios de los que dispone.

Es entonces deber del Estado y de las entidades y personas que representan su accionar y entregan servicios el entender que las orientaciones sexuales e identidades de género diversas pertenecen al ámbito privado de la vida de una persona y desde su libertad y autonomía ejerce libremente su sexualidad. Por tanto, como servidores públicos no está en nuestro deber ni en nuestra labor el dar señalamientos, juzgar u emitir juicios de valor frente a estos temas.

Se presenta a continuación una conceptualización acerca de las categorías anteriormente mencionadas¹¹:

SEXO: Características biológicas (genéticas, endocrinas y anatómicas) de la especie humana, las cuales se dividen en:

- Macho
- Hembra
- Intersexual

GENERO: Se relaciona con los roles sociales, funciones, comportamientos, actividades, atributos, conductas, valores, actitudes, entre otros aprendizajes culturales que el ser humano experimenta durante el transcurso de su vida y que marcan las diferencias entre hombres y mujeres.

El género se desarrolla como una construcción cultural, la cual ha generado desigualdades entre hombres y mujeres a razón de las características impuestas socialmente para ambos, estas características suelen desarrollar estereotipos en los cuales se encasillan a hombres o a mujeres únicamente para determinados roles sociales, funciones, comportamientos, actividades, atributos, conductas, valores, actitudes esperadas por ser hombre o mujer.

EXPRESIÓN DE GÉNERO: Se define como la manifestación externa de los rasgos culturales que se asignan socialmente al hombre y la mujer. (Unidad de Víctimas 2014). Se toma el concepto de expresión de género al ser un elemento de identificación de análisis de violencias ocurridas en el marco del conflicto armado a personas que manifiestan expresiones de género diferentes a las estructuradas socialmente.

IDENTIDAD DE GÉNERO: Es la forma como cada persona construye su identidad a partir de las características sociales y expresiones del género con las que se identifique y apropie.

¹¹ Tomado de: Roa P. Diana C. Guía de Orientación en la Identificación de los Enfoques Diferenciales, de Género y Étnico para el equipo de Análisis y Evaluación del Riesgo. (Proyecto Incorporación del Enfoque Diferencial, de Género y Étnico al Interior de la UNP). UNP-OIM, marzo de 2020. Bogotá, Colombia.



Podrían identificarse como:

- **Cisgénero:** Cuando la identidad de género corresponde al sexo de nacimiento (hombre-masculino mujer-femenina).
- **Queer:** Persona que no se identifica con ninguna orientación sexual o identidad de género.
- **Transgénero:** Cuando la identidad de género se construye diferente a las características sociales impuestas por el sexo de nacimiento. Los tránsitos de género se pueden dar:
 - ✓ **Mujeres trans:** Quien nace con un sexo de macho y se identifica con el género femenino.
 - ✓ **Hombre trans:** Quien nace con un sexo de hembra y se identifica con el género masculino.

Al interior de la categoría transgénero se encuentran otros sub-grupos de identidades de género diversas que desarrollan sus tránsitos de género y sexo:

- **Transformistas:** Se identifican y asumen roles de género diferentes a su sexo de nacimiento de forma esporádica.
- **Travestis:** Se identifican y asumen roles de género diferentes a su sexo de nacimiento de forma permanente con algunas adecuaciones corporales.
- **Transexuales:** Se identifican y asumen roles de género diferentes a su sexo de nacimiento realizándose intervenciones quirúrgicas y adecuaciones corporales que permitan alcanzar su identidad de género deseada.

NOTA: La identidad de género y el género NO SE ENCUESTRAN RELACIONADAS con el sexo de nacimiento. Estas son construcciones autónomas que el ser humano desarrolla.

ORIENTACIÓN SEXUAL: Se relaciona con el deseo erótico, afectivo, emocional, sentimental que una persona puede sentir por otra. Las orientaciones sexuales son:

- **Heterosexual:** Personas que dirigen su deseo erótico, afectivo, emocional, sentimental a personas de su sexo o género opuesto.
- **Homosexual:** (lesbianas y gays): Personas que dirigen su deseo erótico, afectivo, emocional, sentimental a personas de su mismo sexo o género. El reconocimiento de ser lesbiana o gay implica una categoría política al interior de esta comunidad.
- **Bisexual:** Personas que dirigen su deseo erótico, afectivo, emocional, sentimental tanto a personas de su mismo sexo o género como a personas de género o sexo opuesto.

NOTA: La orientación sexual NO SE RELACIONA con el sexo de nacimiento, ni tampoco con el género con el que se identifique la persona. Es así como una persona puede identificarse como una mujer transgenerista y su orientación sexual puede ser lesbiana o heterosexual con una persona cisgénero o transgénero.

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios; por



tanto, siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida les sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Para tal fin, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote-barba, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; este dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero. En caso tal que la persona se identifique con un nombre unisex, pregúntele a la persona cómo le gustaría ser tratada si en femenino o masculino.
- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada.

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.

7.2.8 Pautas para la atención en situaciones conflictivas.

- Mantenga la calma.
- Escuche al ciudadano atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", ya que estas pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal: Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos o poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo.
- Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
- No invada el espacio personal del ciudadano.
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para su seguridad personal, trate de mantenerse detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre usted y el ciudadano.



- Intente persuadir al ciudadano para que controle su enojo y frustración, con frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le dará la oportunidad de tranquilizarse.
- Manténgase respetuoso y tranquilo, no levante la voz, explíquelo las repercusiones de su comportamiento, utilizando frases como "comprendo que esté enojado, pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".
- Agotado el paso anterior, y en caso extremo recurra al superior jerárquico o Coordinador. Nunca toque al ciudadano, si la persona lo agrede físicamente, solicite ayuda del equipo de seguridad.
- Si definitivamente no se siente seguro en presencia del ciudadano, la situación perturba el punto de atención y no parece tener fin, acuda al servicio de seguridad o a la Policía.

7.2.9 ¿Cómo se proyecta el servicio al ciudadano en un escenario de construcción de paz?

En escenario de construcción de paz y posconflicto, la gestión de servicio al ciudadano se convierte en una herramienta fundamental para garantizar el acceso a derechos de aquellas personas que por diferentes circunstancias no han recibido la oferta del Estado

El servicio al usuario facilitará la construcción de paz, a partir de una gestión de cara al ciudadano, con un servicio incluyente. Para lograr que la gestión cumpla con esta expectativa en la construcción de paz, nos debemos basar en los siguientes criterios:

- No realizar juicios de valor sobre las ideologías, creencias, acciones o condiciones mencionadas anteriormente en este documento de las personas.
- Aplicar los criterios de protección de datos y seguridad del núcleo familiar.
- Garantizar el acceso y restablecimiento de derechos a toda la población que por su condición así lo requiera incorporando las orientaciones sobre los enfoques diferenciales, de género y étnico desarrollados por la Entidad.
- Garantizar información en lenguaje claro, sencillo y no discriminatorio

7.3 Canal Telefónico

7.3.1 Ciclo del Servicio

7.3.1.1 Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.



- Evitar mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.
- La atención a través del canal telefónico deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención de la UNP, incluso en horas de almuerzo.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico, de acuerdo con los estándares internacionales.
- Recordar que:

El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo por obligación, pero sin buscar satisfacer su necesidad. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

La vocalización: Pronunciar claramente las palabras, sin omitir letra alguna, respirar tranquilamente.

La velocidad: La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

7.3.1.2 Contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

7.3.1.3 En el desarrollo de la atención

- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Utilice una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje. Repita si es necesario.
- Utilice una velocidad en la conversación menor que la empleada en forma presencial.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento lo proyecta a través de su voz. Se sugiere el uso de diadema o sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin



de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en búsqueda de la información requerida por el ciudadano.

- Sea empático con el ciudadano; pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar. Esto le dará un aire de atención personalizada.
- Trate a las personas con vocativos como “señor” o “señora” y, en lo posible, acompañelos del nombre, jamás tutear al interlocutor. En caso de tener dudas acerca de cómo nombrarlo (si en femenino o masculino), pregunte a la persona cómo le gustaría ser nombrado durante la atención.
- Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otros servidores.
- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica, así mismo evite interjecciones tales como “hum”, “aja”.
- Comprenda al ciudadano: Es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención. Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de realizar alguna intervención. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano tenga para decirle.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Utilice un lenguaje claro con el ciudadano, para ello deberá identificar de acuerdo a la manera en que se exprese, el componente social al que pertenece (edad, género, clase y nivel educativo)
- Evite las respuestas con expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el ciudadano
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano.
- Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento, tales como: ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas abiertas o generales o cerradas específicas.

Las preguntas Abiertas sirven para:

- Establecer necesidades del ciudadano.
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos del ciudadano.
- Obtener más información.

Las Preguntas Cerradas sirven para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el ciudadano preste su conformidad.



Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.

7.3.1.4 En el evento que deba poner una llamada en espera.

- Evite en lo posible las llamadas en espera.
- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano conteste.
- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente.
- Si el ciudadano aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.

7.3.1.5 En el evento que deba transferir una llamada

- Si por la complejidad de la PQRSD o la especificidad de la misma, se requiere consultar con otra dependencia, y una vez expuesto el caso, el servidor de dicha área considera pertinente escalar la atención o la transferencia de la llamada para dar respuesta, se informará al ciudadano, el nombre de la persona que lo atenderá y del Grupo en el que labora.
- Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que otra dependencia sí va a atender al ciudadano.
- El servidor que conozca del caso deberá informar al asesor que transfirió la llamada, lo actuado o la respuesta brindada al ciudadano, a fin de dejar registro en el formato correspondiente.

7.3.1.6 En el evento en el que no se pueda resolver la PQRSD o la solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS, en la atención telefónica

- Informe una fecha probable y el medio utilizado para entregar la respuesta. Preferiblemente seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- Cerciórese que para el ciudadano es una solución aceptable.
- Comprométase con lo que puede cumplir

7.3.1.7 En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.



- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- No olvidar la aplicación de la encuesta de satisfacción al ciudadano en el formato GSC-FT-09, para lo cual se deberá explicar la finalidad de esta.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Realizar el registro de la PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios u OPA en el formato de atención al ciudadano GSC-FT-01

7.3.2 Atención con enfoque diferencial

7.3.2.1 Mujeres

- El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evitando la revictimización. Evite cualquier comentario o lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de roles de género.
- Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función

7.3.2.2 Población con orientación sexual e identidad de género diversa

Se debe partir de reconocer factores de discriminación, marginación, exclusión y otras violencias que afectan a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas¹².

En este contexto, se deberá:

- Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que se escucha su voz.
- No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos.
- Permitir que el diálogo sea tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma. En este sentido, debe evitarse la posición de experticia.
- Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones y riesgos que puedan asociarse a la orientación sexual y/o identidad de género diversa, en el marco de la información o consulta que sea solicitada por la persona
- Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que esta persona se identifica a sí misma, sin importar el tono de su voz. En caso de tener dudas sobre el género de la persona, puede respetuosamente preguntar al interlocutor de qué forma quisiera ser nombrado, si en femenino o masculino.

¹² Roa Polanco D. Carolina. Lineamiento para la Incorporación del Enfoque Diferencial, de Género y Étnico al interior de la Unidad Nacional de Protección (Noviembre 2019). Bogotá D.C.



- Si en razón a los trámites administrativos y propios de la UNP se hace necesario preguntar por el nombre tal como aparece en el documento de identidad, se debe formular la solicitud preguntando por el nombre jurídico o del registro civil y no utilizar la expresión “nombre real”.
- Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función.

7.3.2.3 Víctimas

- Cuando una víctima solicita información respecto a los trámites ante la UNP y refiera hechos de amenaza, es necesario, explicarle la importancia de ponerlos en conocimiento de la autoridad competente.
- Es necesario explicar que las oficinas de atención al ciudadano de cualquier Unidad Policial brindan la orientación para activar la ruta, y asimismo a través de la administración municipal o departamental (Alcaldía y Gobernaciones), se cuenta con comunicación con los coordinadores de Derechos Humanos de la Policía Nacional que se encuentra en los Comandos de Departamento y Metropolitanas de Policía. De esta manera, la Policía Nacional, brinda atención inmediata a los asuntos que sean de su conocimiento, con el fin de activar las medidas institucionales pertinentes
- Se debe informar que la entidad territorial debe brindar medidas de protección en etapa de urgencia mientras el caso es asumido por la UNP, posterior a ello se debe explicar claramente la documentación requerida en nuestra entidad para conocer el caso.
- Si la víctima manifiesta reserva de confianza por razones de seguridad hacia cualquier entidad vinculada con el desarrollo de este Programa, debe ponerse el asunto en conocimiento del personero municipal o el representante del Ministerio Público, para que acompañen el procedimiento.

7.3.2.4 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto de Colombia

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la UNP en su lengua o dialecto.

Si la UNP no contase en el momento de la recepción de la petición con un intérprete en su planta de personal o en su grupo de colaboradores, se dejará constancia de ese hecho y se procederá a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta en su misma lengua. En caso de que la persona no hable bien español.

En caso de no contar con personal de la entidad que se encargue de la traducción, el Grupo de Servicio al Ciudadano gestionará a través del Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH-, o de organizaciones étnicas locales, regionales o nacionales el apoyo para esta traducción.



7.4 Canal virtual

7.4.1 Ciclo del servicio

Las nuevas tecnologías han influido fuertemente en la relación Ciudadanía -Estado y en la evolución de la prestación del servicio, como quiera que Internet posibilita ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica.

En este mismo contexto, es de resaltar que al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites, lo que permite a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad acceder más fácilmente a las entidades del Estado.

Indudablemente, el fortalecimiento del canal virtual de la UNP es un avance de gran trascendencia en el marco de los postulados de la política de gobierno digital, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objetivo es “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”

7.4.1.1 Correo electrónico

La Unidad Nacional de Protección – UNP, tiene a disposición de la ciudadanía los correos electrónico atencionalusuario@unp.gov.co y correspondencia@unp.gov.co a fin que se eleve por este medio las PQRSD, solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS que a bien disponga los usuarios.

Recomendaciones generales

- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- PQRSD de ciudadanos enviados al correo institucional del servidor público de la UNP, deben ser transferidas de inmediato al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co para la respectiva radicación en SIGOB.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.



7.4.1.1.1 Acciones de anticipación

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano

7.4.1.1.2 En el desarrollo del servicio o la respuesta

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. Así mismo, no olvidar el carácter reservado de la información de solicitantes y beneficiarios del Programa, por tanto, se ha de tener especial atención con este campo.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.
- Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas.
- Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Tenga en cuenta y cumpla los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para dar respuesta a las solicitudes. También es posible la redacción de la respuesta mediante oficio derivado del SIGOB o del sistema de gestión vigente y su envío a través de correo electrónico

7.4.1.1.3 En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la oficina, correo electrónico, el nombre, la dirección web y física de la Entidad, recordar usar la plantilla de firma de la UNP.
- Utilizar una frase o palabra de cierre, entre el cuerpo del mensaje y la firma del servidor público. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.



- En caso de enviar respuesta a través de correo electrónico, se deberá adjuntar como derivada en SIGOB o del sistema de información de la UNP implementado, a fin de garantizar su trazabilidad.

7.4.1.2 Formato de atención al ciudadano página web

La UNP ha dispuesto en su página web www.unp.gov.co el formulario de PQRSD-Web, que permite al ciudadano elevar una PQRSD diligenciando el respectivo formato, y luego de ello es ingresada al sistema de información.

Una vez es asignado para su respectiva respuesta, se deberá leer atentamente para determinar si el ciudadano autoriza su respuesta a través de correo electrónico o a través de oficio enviado a dirección física

7.4.1.3 Chat institucional

7.4.1.3.1 En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible, después de que este acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Identificar si la persona que se comunica con la entidad solicita atención diferencial por alguna discapacidad que represente una limitante comunicativa, visual, entre otras. En caso de ser una discapacidad visual o auditiva, el asesor del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, debe realizar una atención personalizada y de ser necesario con interprete o a través de las plataformas oficiales ConverTic y el Centro de Relevo.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, se debe saludar de la siguiente manera: “Buenos días/buenas tardes, soy (nombre y apellido)”; se debe preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor, y posteriormente decir: “¿En qué le puedo servir?”.

7.4.1.3.2 En el desarrollo del servicio

Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, se debe informar al ciudadano “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por” (y se le da la opción para que proceda).

Recuerde que por temas de seguridad de la información dado el carácter reservado de la información de solicitantes y beneficiarios del Programa, solo se brindará información de carácter general por este medio.



Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo como: “¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”, “¿me puede facilitar algún dato adicional?” Se verifica si ha entendido al ponerlo en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión. Una vez entendida la solicitud, se debe buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello, se puede utilizar una frase como la siguiente: “por favor, espere un momento mientras valido la información”.

Una vez que se tenga la información, se puede responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuide la ortografía, pues una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible, no utilice mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Divida las respuestas largas en bloques

No deje que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación. Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.

Si la comunicación se corta, se debe elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

7.4.1.3.3 En la finalización del servicio

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta. Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio. En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, se le puede enviar la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente

7.4.2 Atención con enfoque diferencial

7.4.2.1 Mujeres

- El trato con las mujeres debe ser sin discriminación, evitando la revictimización.
- Evite lenguaje estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de rol de género.
- Tratándose del chat institucional, debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función.



7.4.2.2 Población con orientación sexual e identidad de género diversa

- Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que se recepciona a través del canal virtual su PQRSD, solicitud de información sobre trámites u OPAS.
- Partir de reconocer factores de discriminación, marginación, exclusión y otras violencias que afectan a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas¹³.
- No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos.
- Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones y riesgos que puedan asociarse a la orientación sexual y/o identidad de género diversa, en el marco de la información o consulta que sea solicitada por la persona.
- Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas y en caso de reportar nombre identitario, dirigirse a esta persona por dicho nombre.
- Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función, tratándose del chat institucional.
- Si en razón a los trámites administrativos y propios de la UNP se hace necesario preguntar por el nombre tal como aparece en el documento de identidad, se debe formular la solicitud preguntando por el nombre jurídico o del registro civil y no utilizar la expresión “nombre real”.

7.4.2.3 Víctimas

- Cuando una víctima solicita información respecto a los trámites ante la UNP y refiera hechos de amenaza, es necesario, explicarle la importancia de ponerlos en conocimiento de la autoridad competente.
- Es necesario explicar, que las oficinas de atención al ciudadano de cualquier Unidad Policial brindan la orientación para activar la ruta, y asimismo a través de la administración municipal o departamental (Alcaldía y Gobernaciones), se cuenta con comunicación con los coordinadores de Derechos Humanos de la Policía Nacional que se encuentra en los Comandos de Departamento y Metropolitanas de Policía. De esta manera, la Policía Nacional, brinda atención inmediata a los asuntos que sean de su conocimiento, con el fin de activar las medidas institucionales pertinentes
- Se debe informar que la entidad territorial debe brindar medidas de protección en etapa de urgencia mientras el caso es asumido por la UNP, posterior a ello se debe explicar claramente la documentación requerida en nuestra entidad para conocer el caso.
- Si la víctima manifiesta reserva de confianza por razones de seguridad hacia cualquier entidad vinculada con el desarrollo de este Programa, debe ponerse el asunto en

¹³ Roa Polanco D. Carolina. Lineamiento para la Incorporación del Enfoque Diferencial, de Género y Étnico al interior de la Unidad Nacional de Protección (Noviembre 2019). Bogotá D.C.



conocimiento del personero municipal o el representante del Ministerio Público, para que acompañen el procedimiento.

7.4.2.4 Población y comunidades étnicas

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones ante la UNP en su lengua o dialecto.

Si la UNP no contase en el momento de la recepción de la petición con un intérprete en su planta de personal o en su grupo de colaboradores, se dejará constancia de ese hecho y se procederá a través de los servicios de un tercero a la traducción del mismo y de la respuesta, como el Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH-, o de organizaciones étnicas locales, regionales o nacionales el apoyo para esta traducción.

7.5 Canal correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, elevar PQRSD, solicitar información, respecto a trámites, servicios u OPAS de la entidad. Los buzones de PQRSD también hacen parte de este canal

7.5.1 Correspondencia física

7.5.1.1 Acciones de anticipación

- Verificar que el sistema de radicación esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

7.5.1.2 En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

7.5.1.3 En el Desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.



- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano, el proceso que sigue en la entidad.
- Transferir las PQRSD o solicitudes de información sobre trámites, servicios y OPAS de acuerdo a la competencia de cada dependencia
- Si la PQRSD no es competencia de la entidad, se deberá remitir al Grupo de Servicio Ciudadano, para que dicha dependencia transfiera a la entidad competente la respectiva PQRSD y se informe al ciudadano.

7.5.1.4 En la finalización del servicio

Se entiende que el servicio ha finalizado, cuando el ciudadano ha recibido una respuesta clara y de fondo (que resuelve lo pedido). En este contexto, solo podrá enviarse por correo electrónico la respuesta en el evento que el ciudadano haya autorizado para ello su correo electrónico, de lo contrario deberá enviarse por escrito a la dirección señalada.

7.5.2 Buzón de PQRSD

El funcionario del Grupo de Servicio al ciudadano o de la GURP, donde este ubicado el buzón de PQRSD, deberá:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Revisar si han sido depositados formatos en los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar la respectiva acta, de acuerdo a lo contemplado en el procedimiento de PQRSD.
- Entregar los formatos en el Área de Radicación para ser ingresados al sistema de información y asignados al grupo correspondiente para su respuesta

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GSC-FT-01: Formato de Atención al Ciudadano.
- GSC-FT-07: Formato buzón PQRSD.
- GSC-FT-08: Formato apertura buzón PQRSD.
- GSC-FT-09: Formato de Encuesta Satisfacción al Ciudadano

9 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se hace necesario la creación de un solo documento que contemple los protocolos para cada uno de los canales de recepción de PQRSD, solicitud de información respecto a tramites, servicios y OPAS	09/06/2021	01

