

Protocolo de **Servicio a la Ciudadanía**



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Shaping a more livable world.

JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

ACTUALIZACIÓN - 2024

PROGRAMA JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

Disclaimer

Este reporte/estudio/sitio web/video fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este reporte/estudio/sitio web/video es responsabilidad de DAI y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

Contenido

- 4. INTRODUCCIÓN
- 5. ALCANCE
- 5. OBJETIVO
- 8. CONCEPTOS RELEVANTES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA
- 12. ACERCANDO LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN A LA CIUDADANÍA
- 20. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
- 27. ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL
- 9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
- 9. DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
- 9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS



Introducción



Introducción

En cumplimiento de los artículos 2, 365 y 366 de la Constitución Política, los cuales establecen que uno de los fines del Estado es servir a la comunidad, que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y que el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades del Estado, la Procuraduría General de la Nación (PGN) viene construyendo directrices de servicio con enfoque diferencial, para lograr un servicio con equidad y efectivo para la ciudadanía.

Una de estas directrices, está encaminada a incorporar una filosofía de servicio que permita garantizar los derechos de los ciudadanos en materia de acceso a información y a presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, a través del diseño de protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, que incluyan criterios técnicos adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

El presente documento hace parte de la iniciativa “Ciudadanía Visible” liderada desde el Despacho del Señor Viceprocurador General de la Nación y la División de Relacionamiento con la Ciudadanía en 2024, con el apoyo del Programa Juntos por la Transparencia de USAID que busca el fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano de la entidad, y actualiza el Protocolo de servicio al ciudadano elaborado por la PGN y el Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2019.

Alcance

El presente protocolo debe ser aplicado por todos los servidores públicos de la Procuraduría General de la Nación que brindan atención a los ciudadanos a través del canal presencial y telefónico, sin perjuicio del cumplimiento de los procedimientos internos de radicación y asignación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones definidos por la División de Relacionamiento con el Ciudadano.

Objetivo general

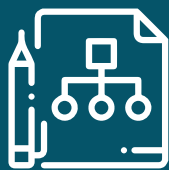
Mejorar y estandarizar la interacción entre los servidores públicos del nivel central, regional, distrital y provincial de la Procuraduría General de la Nación con los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, a través de los canales presencial y telefónico, entregando orientaciones y recomendaciones para facilitar la comunicación asertiva, promoviendo un cambio de actitud hacia el servicio y reconociendo al ciudadano como eje estratégico del quehacer de la entidad.

Objetivos específicos

1. Promover un servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial y de género, con equidad, asertivo, incluyente, efectivo, con calidad y calidez.
2. Estandarizar modelos de comportamiento en los profesionales encargados de realizar la atención al ciudadano.
3. Sensibilizar e incentivar a los servidores públicos a mejorar el trato en la atención a los ciudadanos.
4. Contribuir a la mejora de las capacidades técnicas y funcionales de los servidores públicos encargados de realizar la atención a la ciudadanía.

A close-up portrait of a Black woman with a warm, joyful expression. She has her eyes slightly closed and a gentle smile. Her hair is styled in dark, tight braids. A vibrant, multi-colored patterned headscarf is wrapped around her head, with a prominent orange and black circular motif visible on the left side. The background is softly blurred, showing hints of green foliage and a white structure. The overall lighting is soft and natural, highlighting the texture of her skin and the details of her attire.

**Conceptos
relevantes del
Servicio a la
Ciudadanía**



Coceptos relevantes del servicio a la Ciudadanía

Con el fin de que los servidores públicos tengan mayor conocimiento de las directrices de atención que se brindarán en el presente protocolo, a continuación, se definen los conceptos más relevantes del servicio a la ciudadanía:

Canal de atención:

“Son medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, los cuales permite una mayor cobertura a nivel nacional y territorial; deben ser totalmente accesibles para que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 91).

La Procuraduría General de la Nación cuenta con los siguientes canales:

a) Canal presencial: “Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 91).

Este canal es atendido en la Procuraduría General de la Nación, en el Centro de Atención al Público (CAP) en Bogotá y en las oficinas de las Procuradurías regionales, provinciales y distritales.

Adicionalmente, en la sede central existe el Centro de Atención Promujeres, espacio diseñado para apoyar y orientar a mujeres víctima de violencia basadas en género, ubicado en la Carrera 5 # 15-80 – Plaza Oruga en Bogotá.

b) Canal telefónico: “Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a él: los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto”. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 92).

En la Procuraduría General de la Nación este canal es atendido por parte de los agentes encargados del PBX: (+57-601) 587 8750, para Bogotá y con la Línea gratuita nacional: 01 8000 940 808.

Adicionalmente, existe una línea telefónica 24 horas 7 días a la semana para apoyar y orientar a mujeres víctima de violencia basadas en género que atiende llamadas o mensajes de Whatsapp **(+57-313 4990611)**.

c) Canal escrito: Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pag 92). Este canal es atendido en la Procuraduría General de la Nación, por parte de la División de Relacionamento con el Ciudadano (nivel central) y los demás puntos de radicación (nivel nacional - Procuradurías regionales, provinciales, distritales y judiciales).

Canal virtual:

Medio por el cual los ciudadanos a través de internet en la página web www.procuraduria.gov.co, pueden presentar a la Procuraduría General de la Nación, en la Sede Electrónica sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

La Sede Electrónica, cuenta con un botón exclusivo para el registro de cualquier tipo de solicitud, en el cual el ciudadano debe diligenciar un formulario para relacionar el contenido de su petición y culminará el proceso de registro, con la generación de un número de radicación que le servirá para poder realizar seguimiento.

Adicionalmente, en el marco del Centro de Atención Promujeres se cuenta con los siguientes buzones de correo electrónico:

- Casos de trata de personas y explotación sexual: noalatrata@procuraduria.gov.co
- Quejas por la no atención de o no atención oportuna en casos de violencias por razones de sexo y género por parte de las entidades responsables: auxilio@procuraduria.gov.co
- Casos especiales o alertas de intervención judicial o administrativa en casos que requieren mayor seguimiento y privilegian la intervención con enfoque diferencial y de género por parte del Ministerio Público: intervencionpenalmujeres@procuraduria.gov.co
- Para la atención a la ciudadanía en el CAP Promujeres tenga en cuenta el protocolo de atención que se encuentran en el anexo 1.

Enfoque Diferencial

- El Departamento Nacional de Planeación (2016, pag 7) ha propuesto definir el enfoque diferencial como una forma de analizar, actuar, valorar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad.
- El Ministerio del Interior (2016, pag 4) ha propuesto que el enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia.
- Complementando lo anterior, la Corte Constitucional en Sentencia C-010 de 2015, señaló al enfoque diferencial como el desarrollo del principio de igualdad, en tanto que trata diferencialmente a sujetos desiguales y busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión. Sumado a esto, la Sentencia T-666/17 establece que el enfoque diferencial, garantiza el compromiso del Estado de proteger los diversos modos de vida que habitan dentro de él, proveyendo de una especial protección constitucional a los más vulnerables.

Por consiguiente, el Enfoque Diferencial es vinculante y es deber de los servidores de la Procuraduría General de la Nación ofrecer criterios diferenciales y garantías especiales a estos grupos poblacionales.

Turno de atención prioritaria

Es aquel turno de atención que se da prioritariamente a ciudadanos con ciertas particularidades, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa colombiana y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

Ciclo del Servicio

Es la secuencia completa de momentos de interacción que experimenta el ciudadano cuando se relaciona con una entidad al momento de realizar cualquier solicitud a través de un canal de atención.

Lenguaje Claro

La Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia trae a colación diferentes definiciones sobre lenguaje claro, que se presentan a continuación:

- Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. (Secretaría de la Función Pública de México).
- El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos. (Departamento Administrativo de la Función Pública de México).
- Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente. Plain Language Association International [Traducción libre].

Accesibilidad

La legislación colombiana, representada por la Ley 1618 de 2013, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, aborda la accesibilidad desde diferentes perspectivas. La Ley 1618 enfoca el concepto en garantizar el acceso equitativo a personas con discapacidad a entornos físicos, transporte, información y comunicaciones, promoviendo su autonomía e igualdad de condiciones.

Por su parte, la Ley 1712 resalta la importancia de divulgar información pública en diversos idiomas y formatos accesibles, asegurando el acceso para distintos grupos étnicos y culturales, especialmente para aquellos en situación de discapacidad. Mientras que el Decreto Nacional 103 complementa estos esfuerzos al establecer directrices de accesibilidad en medios electrónicos y en espacios físicos destinados a la atención pública, promoviendo ajustes razonables para eliminar barreras actitudinales, comunicativas y físicas.

Según la Metodología de Evaluación de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio a la Ciudadanía de la Veeduría Distrital, se definen los siguientes conceptos clave:

- **Accesibilidad Física:** Se refiere a la capacidad de las edificaciones o partes de estas para permitir el acceso y la salida de personas, independientemente de su condición de discapacidad, edad o género (ICONTEC, 2013).
- **Accesibilidad Universal:** Es la condición que deben cumplir entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica).
- **Autonomía:** Derecho de las personas con discapacidad a tomar sus propias decisiones y controlar sus acciones para una mejor calidad de vida (Ley 1145 de 2007).

A woman with dark hair in a braided headwrap, wearing a vibrant blue blouse with colorful floral and geometric patterns, looks upwards and to the left. The background is a blurred outdoor setting with green foliage and a building. A dark, semi-transparent rectangular box is overlaid on the bottom half of the image, containing the title text in white.

Acercando la Procuraduría General de la Nación a la Ciudadanía



Acercando la PGN a la ciudadanía

Habilidades sociales esenciales para la atención a la ciudadanía en todos los canales de atención

Es frecuente encontrar servidores que son altamente competentes, que conocen bien su trabajo, pero no interactúan eficientemente con el ciudadano, en los cuales se puede evidenciar que no poseen las habilidades sociales necesarias para realizar esta labor. Sin embargo, es posible aprenderlas si no las poseen o si se encuentran obstaculizadas por otros factores.

Vicente Caballo (1986, pag 6) señala que “las habilidades sociales forman un nexo entre el individuo y su ambiente, debido a que son el conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas”.

Comunicación verbal

El habla se utiliza para varios propósitos, entre ellos, expresar ideas, describir sentimientos, argumentar, orientar, brindar instrucciones, realizar preguntas y dar respuestas.

Por esto, es necesario desarrollar en los servidores encargados de la atención al ciudadano, las siguientes habilidades:

- Saber transmitir la información.
- Facilitar en el ciudadano la comprensión.
- Dejar hablar. Si está hablando todo el tiempo, no se puede escuchar al otro.
- Habilidades orientadas a la realización de preguntas: saber escuchar, saber formular preguntas abiertas y cerradas, reformularlas de acuerdo con el relato del ciudadano y sintetizar. Tener en cuenta que las preguntas indican interés por la otra persona.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo, que le permita sentir al ciudadano que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión. No utilizar tecnicismos, en caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él 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.
- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, frases amables como: “con mucho gusto,
- ¿en qué le puedo ayudar?,” siempre facilitan la comunicación.
- Conducir la conversación sin interrumpirla; para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Si la respuesta a la solicitud del ciudadano es negativa, tener en cuenta lo siguiente: cuando se niega alguna solicitud es necesario decir las cosas como son, no generar falsas expectativas. Sin embargo, es necesario mostrar interés, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón y brindarle alternativas que, aunque no sean exactamente lo que se espera, ayudarán al ciudadano a solucionar su petición y le mostrarán que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad, a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
- Evitar criticar y argumentar en exceso, ya que esto pone al interlocutor a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o no se exprese.

Empatía

Es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de los demás. Está dirigida, entre otras cosas, a la escucha activa, la comprensión y el apoyo. Es precisamente esa comprensión de las motivaciones de los demás la que genera que seamos más receptivos, tolerantes y podamos entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Recomendaciones:

- Demuestre al usuario que le ha entendido perfectamente y que se ha enterado bien de su problema.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, al manifestarle claramente su interés; que lo hace para tratar de entender y no para oponerse. tolerantes y podamos entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Capacidad de solución de problemas y atención de personas alteradas

Es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados o a situaciones difíciles, emprendiendo las acciones necesarias para corregirlos con sentido común e iniciativa. Por ejemplo, cuando se atiende público, se presentan casos en los que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada. En estos casos se recomienda:

En ese sentido, la principal indicación para llevar es no tomarse personal la actitud del ciudadano y ser empático con la situación que presenta. A continuación, se detallan las recomendaciones para manejar estas situaciones de manera adecuada:

Actitud calmada y amigable:

- Mantenga la calma en todo momento.
- Evite mostrar agresividad verbal, gestual o postural.
- Escuche las necesidades del ciudadano de manera atenta, sin interrumpir ni entrar en discusiones.

Expresión de empatía:

- Demuestre comprensión y empatía hacia el estado emocional del ciudadano.
- Use frases que reflejen consciencia de su malestar, como “lo comprendo”, “claro que sí”.
- Evitar Justificaciones Negativas: Evite frases como “Nosotros no hacemos eso aquí” o “No podemos ayudarlo”. En su lugar, exprese el deseo de servirle y la importancia de expresar la situación sin gritos para entenderla mejor.

Mantener la calma y control:

- No tome la situación de forma personal.
- Mantenga un tono de voz sereno y cordial en todo momento.
- Asienta frecuentemente con la cabeza, exprese palabras de comprensión y mantenga el contacto visual.

Dar alternativas de solución:

- Ofrezca alternativas de solución, comprometiéndose únicamente con lo que se pueda cumplir.
- Informe al jefe inmediato si la situación persiste para encontrar una solución de fondo.

Respeto y comunicación asertiva:

- Evite calificar o demeritar el estado de ánimo del ciudadano.
- Use frases que demuestren respeto y consciencia de la situación, como “comprendo”, “entiendo su caso”, “respeto su opinión”.

Al seguir estas recomendaciones, se promueve una atención respetuosa, empática y efectiva, lo que contribuye a una mejor relación con los ciudadanos y a la resolución adecuada de situaciones difíciles en el contexto de atención al público.

Manejo de respuestas negativas a solicitudes

En ocasiones, puede ser necesario comunicar una respuesta negativa a una solicitud. En estos casos, es importante proporcionar explicaciones claras y comprensibles para que el ciudadano/a entienda las razones detrás de la negativa. Se sugiere lo siguiente:

- Explicar de manera sencilla y directa las razones por las cuales no se puede acceder a la solicitud.
- Ofrecer alternativas que, aunque no sean exactamente lo solicitado, puedan resolver de manera aceptable la petición, mostrando así el compromiso de brindar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Hay que confirmar que el ciudadano comprende la respuesta, sus fundamentos y los pasos a seguir, si los hubiera.

Atributos del servicio

Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, especialmente aquellos que atienden al ciudadano, debe tener en cuenta las siguientes atributos para brindar un servicio de calidad, los cuales se encuentran en el Modelo de Atención al Ciudadano. (Procuraduría General de la Nación, 2020):



Respetuoso y amable

Mostrar aprecio e interés por el ciudadano, mediante la escucha activa de su situación

Claro

Expresar y fomentar la comunicación de manera ágil, sencilla y eficaz de los servidores públicos entre sí y con la ciudadanía

Solidario

Accionar que promueve la cooperación, familiaridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio

Usable y accesible

Disponer de canales sin barreras para recibir atención

Orientación al servicio

Interpretar lo que siente el ciudadano cuando expone su situación.

Digno

Comportarse con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia la ciudadanía.



De calidad

Medir la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades y obtener un alto grado de satisfacción.

Transparente

Expresar sin ambigüedad y congruencia la información necesaria para generar una imagen de confianza entre los que se relacionan con la ciudadanía.

Ágil

Responder los requerimientos, trámites o servicios de la situación o problemática de quien solicita apoyo con celeridad y prontitud

Imparcial

Ser neutral y ecuánime frente a una situación o problemática que presenta la ciudadanía y proceder con el trámite o servicio

Así se ve la aplicación de los atributos del servicio en la práctica:

Servicio al Ciudadano

Sin Atributos

Ser “confianzado”, usando términos que exceden el trato formal. Ejemplos: Decirle a una ciudadana mijita, niña, corazón.

Discriminar a los ciudadanos en razón a su etnia o género.

Informarle al ciudadano que ingresa al punto de atención que venga más tarde, porque los servidores públicos están en una capacitación, no han llegado de almorzar o se les presentó un inconveniente personal.

Informarle al ciudadano que está en la sala de espera, que ya son las 4:30 pm y que su trámite se demora más de una hora, por eso es necesario que regrese al otro día para ser atendido.

Hacer volver al ciudadano que se acerca al punto de atención de forma presencial, para que radique su petición, queja, reclamo o sugerencia por el canal escrito.

Desconocer los servicios y trámites de la entidad.

Ofrecer soluciones y respuestas que no son ciertas o incompletas.

Exigir documentos innecesarios.

Remitir al ciudadano de dependencia a dependencia sin solucionar su problema.

No tener horarios de atención visibles para el ciudadano en las Procuradurías regionales, provincia- les o distritales.

Servicio al Ciudadano

Con Atributos

Ser gentil, cortés y servicial en la interacción con los ciudadanos.

Brindar una atención con enfoque diferencial.

Ordenar la atención para que el punto de atención tenga en todo momento un servidor capacitado para atender a los ciudadanos.

Ser puntual y cumplir con los horarios de atención, recordando que el ciudadano que llegue o esté dentro del punto de atención a las 4:59 debe ser atendido ese mismo día.

Recepcionar la petición, queja, reclamo o sugerencia de manera inmediata, por el mismo canal de atención que el ciudadano está haciendo contacto con la entidad en ese momento.

Conocer y apropiarse de la información del Porta- folio de servicios y demás herramientas o documentos de la entidad, que permitan brindar una información con calidad al ciudadano.

Conocer las competencias de las diferentes dependencias de la Procuraduría General de la Nación y de las otras entidades donde remita al ciudadano.

Publicar los horarios de atención publicados en un lugar visible para el ciudadano, en las oficinas regionales, provinciales o distritales. (Resolución No. 605 de Junio 25 de 2019)

Conocer el perfil del ciudadano que acude a la entidad, para diseñar estrategias específicas para el mejoramiento del acceso y efectividad de algunos servicios.

Garantizar la confidencialidad de las denuncias y la identidad de los denunciantes para promover las denuncias sin temor a represalias

Se garantiza la protección de los datos personales

Valores del servicio

Es fundamental tener claros los valores del servicio público, ya que estos actúan como pilares fundamentales que guían las interacciones con la ciudadanía. Estos valores, contribuyen a fortalecer la confianza y la credibilidad de los ciudadanos en los servicios que presta la PGN. Al adherirnos a estos valores, aseguramos una atención justa, respetuosa y eficaz, promoviendo así una relación de cercanía y colaboración con los ciudadanos. Estos valores se encuentran definidos en la Política de servicio al ciudadano de la PGN:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



Protocolo de atención presencial



Protocolo de atención presencial

Generalidades

A continuación, se describirán las pautas y habilidades sociales que deben tener en cuenta los servidores encargados de la atención al ciudadano, para lograr un proceso eficiente y satisfactorio en todos los puntos del canal presencial, como lo son: el Centro de Atención al Público CAP, las Procuradurías regionales, provinciales y distritales.

Habilidades sociales que aplican en la atención en el canal presencial

Las siguientes habilidades sólo aplican al Canal Presencial, pues para que el ciudadano las perciba, debe tener contacto visual con el servidor encargado de realizar la atención.

Comunicación no verbal:

Son mensajes a través de expresiones corporales que emite un individuo sobre sí mismo a los demás, cuando decide no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente.

Tenga en cuenta:

Los mensajes no verbales pueden reemplazar las palabras, pueden repetir o enfatizar lo que se está diciendo, o pueden contradecir el mensaje verbal. (Caballo, 2002)

a) Mirada: La mirada es uno de los indicadores más importantes de los componentes no verbales, es un indicador de estar prestando atención a las personas con las que interactuamos; las podemos mirar centrándonos en la mitad superior de su rostro, en especial en sus ojos, para establecer un contacto visual mutuo, el cual favorece la interacción. Cuando una persona mira, se está cumpliendo con la función de sincronización. (Caballo 2007), es por esto, que la mirada es una potente señal de escucha; difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

b) Expresión facial: Es posiblemente el mejor recurso para la transmisión de emociones, ya que es la parte del cuerpo con mayor expresividad y la que más se percibe en la interacción con otra persona. Normalmente, una conducta socialmente habilidosa, se acompaña de expresiones faciales que van acorde con el mensaje que se pretende transmitir.

c) Postura corporal: La posición del cuerpo refleja actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y como nos relacionamos con el entorno; por eso, en funciones de servicio, es importante tener posturas de acercamiento, como inclinar el cuerpo un poco hacia adelante y tener presente no cruzar los brazos para evidenciar que se está escuchando y se está brindando una atención completa.

d) Apariencia personal: Se refiere al aspecto exterior de una persona, siendo la presentación de una imagen propia a los demás, es una parte esencial de la conducta social, pero tiene que hacerse de un modo adecuado. (Caballo, 2002).

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible. Departamento Nacional de Planeación (2013).

Para tener una buena presentación personal, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- Si usa uniforme, úselo conforme lo indicado por la Entidad o prestador de servicios correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores, gorras, sombreros (a no ser que sean institucionales), entre otros.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Si usa corbata, manténgala bien ajustada al cuello
- Si usa maquillaje, aplíquelo antes de la llegada al puesto de trabajo y preferiblemente debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Evite el uso de ropa que se vea desgastada o sucia. Luzca el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.

Nota: Es importante aclarar que la anterior recomendación, no va en contra del libre desarrollo de la personalidad del servidor, debido a que se realiza por la investidura que ostenta el servidor respecto de la entidad que representa durante la atención.

Evite los distractores: La persona que está al frente suyo requiere y espera toda su atención y disposición. Por esta razón, durante el proceso de servicio al ciudadano, no se deben utilizar audífonos, contestar llamadas al teléfono fijo o celular, responder chats, comer, maquillarse, arreglarse las uñas o hablar con compañeros del trabajo de temas personales.

El uso del carné: Es obligatorio y debe llevarse en un lugar visible.

Cumpla estrictamente los horarios: Es fundamental dar cumplimiento a la Resolución 605 de junio 25 de 2019, 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, turnos de almuerzo y salida. Recuerde que debe atender a todas las personas que están dentro del punto de atención antes de las 4:59 pm o que lleguen a esa hora. Si necesita dejar su puesto de trabajo por un período de tiempo corto, asegúrese de que algún compañero suplirá su ausencia. Si lo necesita dejar por un periodo de tiempo largo, asegúrese que la persona que lo reemplazará tiene el conocimiento y la disposición para atender a los ciudadanos.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, si hay malos olores, desordenado, lleno de papeles o de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. En los puestos de trabajo no consuma alimentos ni reproduzca música, videos o cualquier otro formato que no corresponda con la actividad asignada.

Evite encender velas, inciensos u otras esencias que generen incomodidad a los usuarios.

Si en el punto de atención hay un espacio para atender ciudadanos, diferente a su puesto de trabajo, asegúrese que tenga los siguientes elementos básicos para brindar una atención óptima:

- Papel, esfero, escritorio, sillas
- Verificar que el computador tiene acceso a internet
- Verificar que puede ingresar a los sistemas de información de la entidad
- Revisar que el puesto tiene buena iluminación
- Revisar que la impresora funciona y cuenta con tinta y papel.
- Debe tener clara la ubicación de la información de todos los puntos de atención de la Procuraduría, por si el ciudadano requiere está información.
- Dé al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.

Nota: Si alguno de estos requerimientos no está disponible el servidor debe escalar la solicitud a su jefe inmediato.

Ciclo de servicio presencial

A continuación, encontrará directrices para cada uno de los momentos en los que se desarrolla la atención al ciudadano, en este canal de atención:

Ingreso a la Entidad:

Es necesario que todos los puntos presenciales de la Procuraduría General de la Nación tengan los horarios de atención actualizados, en un lugar visible y preferiblemente a la entrada, para el ciudadano reciba una información veraz y oportuna. (Resolución 605 de junio 25 de 2019)

Interacción con el vigilante:

Recomendaciones para los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso. Si un ciudadano tiene alguna limitación física, ubicarlo en lugar adecuado en la sala de espera.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a) a la Procuraduría”.
- Hacer contacto visual con los ciudadanos y sonreírles; evitar mirarlos con desconfianza.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Si debe solicitar el documento de identidad de un ciudadano para registrar su entrada, realice la solicitud de manera cordial y respetuosa. En caso de que el ciudadano no cuente con un documento que lo identifique, nunca niegue el ingreso al punto de atención.
- Brinde orientaciones claras al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos, la ventanilla a la cual debe dirigirse, la ubicación de la sala de espera o el piso asignado, y la oficina en la cual será atendido por el servidor encargado de brindarle la atención.
- Generalmente las personas acuden en primera instancia al vigilante cuando llegan a un punto de atención, su labor es dirigirlos con el servidor encargado de orientar o atender a los ciudadanos. En ningún caso brinde la orientación o respuesta del requerimiento del ciudadano. Si le realizan una pregunta sencilla, por ejemplo, si están prestando el servicio, puede informar de manera puntual, sin descuidar la seguridad.
- Si requiere comunicarse con un servidor público de la entidad o con un ciudadano, modere el tono de su voz, evite gritar.

Atención por parte del servidor

Saludo:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando, con la expresión de su rostro, una disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a a la Procuraduría”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

Desarrollo del servicio:

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y demuéstrole que está dispuesto a escucharlo con atención.
- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Formule las preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo al relato del ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona y permitirán que usted cuente con la mayor información para orientar mejor al ciudadano o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la mayor información posible.
- Solicite y rectifique los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio.
- Tenga en cuenta que el ciudadano puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima. En el caso de denuncias de corrupción, garantizar la confidencialidad de estas es fundamental para proteger la identidad de los denunciantes y fomentar la denuncia sin temor a represalias. Solo las personas autorizadas deben tener acceso a la información relacionada con las denuncias. Siga lo establecido en el procedimiento de Radicación y asignación de PQRSD AC-P-02 y AP-C-03.
- Verifique que el ciudadano tenga todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele qué le falta e invítelo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de diligenciar el documento faltante en el punto de atención, ofrézcale esta opción al ciudadano. Si es necesario diligenciar un formato, explíquele cómo debe hacerlo.
- Reciba y registre en el Sistema de Gestión Documental todas las solicitudes ciudadanas. (Lo anterior, teniendo en cuenta el numeral 3.2.1 de la Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación, y los procedimientos PQRSD AC-P-02 y AP-C-03).

- Garantice la protección de datos personales. Esto implica cumplir con las leyes de privacidad y protección de datos pertinentes, limitar el acceso a la información solo a las personas autorizadas y asegurar que los datos se manejen de manera segura y confidencial en todo momento. Siga los lineamientos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos para la protección de datos personales, adoptado mediante la Resolución 670 de 2017 y por aquella que la actualice, reemplace o sustituya.

Respuesta del servidor

- Responda las preguntas del ciudadano y entréguele toda la información que requiera de forma clara y precisa. Explíquelo los pasos que debe seguir para acceder a su trámite o servicio.
- Brinde la información de acuerdo con los documentos oficiales de la entidad.
- Comunique al ciudadano en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece la Procuraduría para abordar su problemática y, si es el caso, las demás opciones que también le pueden ofrecer otras entidades.
Por ejemplo, si lo que puede hacer la Procuraduría es una solicitud preventiva de vigilancia de actuaciones, explíquelo en primera instancia al ciudadano lo que se puede hacer y en qué consiste esta vigilancia; después, de manera tranquila, déjele claro los requerimientos que no puede resolver la Procuraduría.
- Si la entidad no es la competente para resolver la solicitud, explíquelo por qué debe ir a otra entidad, informe la dirección a la cual debe dirigirse, el horario de atención y los requisitos. Nunca niegue recibir una petición así sea competencia de otra entidad.
- Retroalimentar al ciudadano con el proceso que se va a realizar, cómo se va a hacer y si queda alguna tarea pendiente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información. Para esto, puede leerle el contenido de la petición, tal cual quedó registrada en el Sistema de Gestión Documental haciendo énfasis en la dirección de notificación, para verificar que toda la información está acorde con los datos suministrados.
- Infórmele cual será la dependencia, área o profesional que le dará trámite a su solicitud, y bríndele siempre los términos de ley para dar la respuesta.
- Bríndele el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

Respuesta del servidor

Despedida:

- Con cordialidad, pregúntele al ciudadano si la información que le brindó respondió a su solicitud, y si puede colaborarle en algo más. Después, despídase amablemente con una sonrisa, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora.”
- Evite utilizar apelativos para referirse a los usuarios (sumerced, mi amor, mamita, entre otros).

- Recuérdale los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la Procuraduría General de la Nación (presencial, escrito, virtual y telefónico).
- Finalmente, el ciudadano se retira del punto de atención de la Procuraduría.



**Atención
presencial con
enfoque
diferencial**



Atención presencial con enfoque diferencial

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante la ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia. (Ministerio del Interior 2016, pag 4)

Tenga en cuenta que, para la atención a personas con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niños o niñas de brazo y personas en condición de amenazados y/o protección siempre priorice su atención con el fin brindar una atención ágil y oportuna evitando que su permanencia se prolongue en la sala de espera ya que esto puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención

Atención con enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).

Perspectiva de interseccionalidad

Esta perspectiva que permite reconocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional).

Enfoque poblacional diferencial

El enfoque poblacional diferencial es una herramienta para reconocer las particularidades y necesidades de diferentes personas y grupos. Su objetivo es generar acciones específicas para cambiar situaciones de exclusión y discriminación de los diferentes grupos poblacionales, permitiendo así que todos puedan disfrutar plenamente de sus derechos.

En ese orden de ideas, existen varios protocolos y recomendaciones de atención dependiendo el grupo poblacional:

Niños, niñas y adolescentes

Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Así mismo son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.

Por lo anterior tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y hableles en un lenguaje claro acorde con la edad.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

Personas mayores

Las personas mayores deben contar con una atención prioritaria, la cual requiere una disposición particular. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Use el término “persona mayor” en lugar de “persona adulta mayor”, según lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Llamar a las personas mayores por su nombre y evitar expresiones que puedan ser consideradas irrespetuosas o paternalistas.
- Tratar a las personas mayores con respeto y no hacer diferencias en el trato debido a su edad, evitando el uso de diminutivos o expresiones que los infantilicen.
- Proporcionar información por escrito sobre fechas, lugares y trámites, utilizando una letra legible y de tamaño grande, asegurando que la persona mayor comprenda completamente la información.
- Reconocer a las personas mayores por sus habilidades y potencialidades, evitando asociar sus dificultades físicas con su nivel de desarrollo mental.
- Capacitar al personal que atiende a las personas mayores en la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y las rutas de atención específicas para esta población.
- Eliminar barreras de acceso para la atención de las personas mayores, considerando la accesibilidad en todos los aspectos.
- Evitar un proteccionismo excesivo, atendiendo a las necesidades reales de las personas mayores y respetando su autonomía.
- No use diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas.
- 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.

Personas con discapacidad

La Ley 1346 de 2009 aprueba en Colombia la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

Por su parte, la Ley 1346 de 2009 define que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencia 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 los demás”.

Así mismo, el artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, destaca la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deberán “Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto”.

A su vez el artículo 2, de la Ley 1618 de 2013 define que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Es importante que las personas involucradas en la cadena de servicio reconozcan los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta para brindar un servicio incluyente y efectivo.

Al atender a personas con discapacidad, es importante:

- Usar el término “personas con discapacidad” en lugar de términos que puedan resultar ofensivos, tales como invalido, minusválido, discapacitado.
- Conocer y respetar las diferentes categorías de discapacidad según lo establecido en la normativa vigente, para atenderles de manera particular acorde a sus necesidades
- Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria o cualquier tipo de acompañamiento.
- Ser conscientes de que las personas con discapacidad no necesitan un trato sobreprotector.

- Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.

Existen distintos tipos de discapacidad: la visual, auditiva, intelectual cognitiva, física, sorda cieguera, múltiple, psicosocial (bipolaridad, depresión, esquizofrenia). Cada una con recomendaciones específicas para su atención.

Para la atención de **personas con discapacidad** visual, es decir, para personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, personas ciegas y con baja visión, tenga en cuenta:

- Prestar atención y comunicarse de manera efectiva con personas ciegas o con baja visión, reconociendo que perciben la fuente de voz y pueden notar la atención visual durante la interacción.
- Establecer un sistema de asignación de turnos prioritarios, informando de forma clara cómo se les llamará cuando llegue su momento de atención.
- Ofrecer orientación física según las necesidades de la persona: desde acompañar hasta la sala de espera o simplemente proporcionar indicaciones de ubicación.
- En caso de guiar físicamente a alguien, hacerlo con su consentimiento y de manera suave, evitando movimientos bruscos y siempre respetando los límites personales.
- Brindar indicaciones precisas en caso de que la persona prefiera ubicarse por sí misma, utilizando expresiones claras y evitando señales ambiguas.
- En el caso de firmas de documentos, asistir de forma adecuada para guiar la mano de la persona al punto de firma y explicar claramente el contenido de los documentos.
- Informar a la persona si necesitas dejar temporalmente tu puesto de atención para evitar dejarla sola sin previo aviso.
- Respetar la relación entre la persona con discapacidad visual y su perro guía, evitando separarlos o distraer al perro, ya que representa su seguridad y autonomía.
- Ponga a disposición del ciudadano con discapacidad el material en Braille que tiene la Procuraduría General de la Nación.
- Cuando se entreguen documentos, mencione y oriente con claridad cuáles son, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato”.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

Además de estas recomendaciones específicas, se deben tomar medidas generales como eliminar obstáculos físicos, señalizar adecuadamente puertas y vidrios transparentes, y ofrecer servicios de apoyo como el acceso a sistemas de lectoescritura Braille, tecnologías de lectura de pantalla y ajustes en la resolución de textos e imágenes para personas con baja visión, cuando sea necesario.

Para la atención de personas con discapacidad auditiva, es decir, para aquellas personas que tienen deficiencias permanentes en la percepción y discriminación de sonidos, tonos, volumen y calidad (Esto incluye tanto a personas sordas como a aquellas con hipoacusia, quienes experimentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases debido a problemas en su capacidad auditiva), siga las siguientes recomendaciones plasmadas en el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, para mejorar la atención a esta población manteniendo el respeto y tratándole con dignidad:

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no exclusivamente a su intérprete o acompañante. Es importante recordar que el intérprete no es un acompañante y, por lo tanto, no debe opinar ni decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Mantener siempre el contacto visual durante la conversación, hablar de frente y articular las palabras claramente y de forma pausada. Evitar voltear la cara, ya que esto dificulta la lectura de labios, lo cual es crucial para la comunicación.
- Evitar gestos exagerados al explicar algo, dado que la información visual es relevante para estas personas. Se debe tener cuidado con el uso del lenguaje corporal para no generar confusiones.
- En caso de dificultad para entender lo que la persona con discapacidad auditiva está expresando, se recomienda pedirle que repita o escriba la información. No se debe fingir entender lo que se ha transmitido; es fundamental establecer una comunicación efectiva.
- 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.
- Recuerde que la Entidad cuenta con material traducido en lenguas colombianas para que los ciudadanos o integrantes de este grupo de valor puedan obtener información de interés de la Procuraduría General de la Nación.

Para la atención de **personas sordociegas**; teniendo en cuenta que esta discapacidad es una condición única que surge de la combinación de deficiencias visuales y auditivas, que ocasiona dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información para quienes la experimentan, es fundamental considerar las siguientes recomendaciones:

- Las personas sordociegas utilizan diversos sistemas de comunicación, como la escritura en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, el uso de puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es crucial preguntarles cómo prefieren comunicarse y seguir las indicaciones del acompañante si la persona está acompañada.
- Es importante estar más atentos a la atención que se les brinda, dado que las barreras en orientación, movilidad y comunicación son más perceptibles para ellos.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocar el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Si la persona está concentrada en otra tarea, se debe esperar hasta que pueda prestar atención.

Para la atención de **personas con discapacidad** física tenga en cuenta que en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Estas personas tienen necesidades específicas al desplazarse y manipular objetos, pudiendo requerir el uso de muletas, bastones, caminadores, ortesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales. En ese sentido:

- Es importante adoptar una postura adecuada al interactuar con personas usuarias de silla de ruedas, ubicándose frente a ellas a una distancia corta, a la altura de sus ojos y sin adoptar posturas forzadas.
- Se sugiere preguntar a la persona usuaria de silla de ruedas si necesita apoyo en su desplazamiento y consultar cómo brindar dicho apoyo en caso afirmativo
- Facilitar que las personas que utilizan elementos de apoyo puedan acceder fácilmente a ellos y evitar cambiarlos de lugar.
- Adaptar el ritmo de desplazamiento al de las personas que utilizan elementos de apoyo como sillas de ruedas, bastones, entre otros.

- En lugares donde no haya ventanillas adecuadas para personas de talla baja, buscar una solución para que el interlocutor esté a una altura adecuada para la comunicación.
- En caso de evacuación por escalera de emergencia, las personas usuarias de silla de ruedas deben ser asistidas por brigadistas entrenados.

Para la atención de **personas con discapacidad intelectual**, es decir, de personas con deficiencias en habilidades mentales como razonamiento, resolución de problemas, planificación, pensamiento abstracto, juicio y aprendizaje, se sugiere:

- Utilizar información visual con mensajes simples y directos.
- Ser paciente al hablar y escuchar, considerando que podrían necesitar más tiempo para comprender conceptos.
- Evitar usar un lenguaje técnico o complejo, optando por una comunicación natural y fácil de entender.
- Registrar por escrito la información necesaria, como documentos adicionales o direcciones relevantes.
- Establecer rutas de atención eficientes que ayuden a garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

Para la atención de personas con **discapacidad psicosocial o mental** tenga en cuenta en primer lugar que esta se origina en la interacción entre personas con deficiencias en el pensamiento, percepciones, emociones, comportamientos y relaciones de una persona y las barreras del entorno que limitan su participación plena en la sociedad.

Estas barreras provienen de las normas culturales y sociales, así como del estigma y la discriminación. Algunos ejemplos de esta discapacidad son los trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad (como el de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático, entre otros) y de personalidad.

Para atender adecuadamente a estas personas, se recomienda:

- Evitar críticas o discusiones que puedan causar malestar
- Hay que confirmar que la información proporcionada haya sido entendida.
- Tomar en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Formular preguntas breves y claras para identificar sus necesidades.
- Permitir momentos de silencio y disponer de múltiples sesiones si es necesario para abordar la atención.
- No reproducir estereotipos negativos sobre estas personas, como asumir que pueden ser agresivas.

- Reconocer que una persona que acude sola es capaz de recibir atención de manera autónoma si así lo prefiere.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.

Para la atención a **personas con discapacidad múltiple**, tenga en cuenta que esta se refiere a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, ya sea de tipo físico, sensorial, mental o intelectual. Estas condiciones afectan significativamente el desarrollo, las capacidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje de la persona, lo que requiere apoyos generalizados y continuos para su atención. Es importante destacar que las particularidades de esta discapacidad no se deben simplemente a la suma de las diferentes deficiencias, sino a la interacción entre ellas.

Para atender adecuadamente a una persona con discapacidad múltiple, es crucial:

- Consultar con la familia o cuidador sobre los apoyos necesarios para mejorar la comunicación y la interacción, que pueden incluir ayuda de otras personas, tecnología o estrategias de comunicación alternativa, según sea necesario.
- Seguir las recomendaciones específicas para cada tipo de discapacidad dentro de la discapacidad múltiple, considerando la interacción y los apoyos requeridos por la persona.
- Reconocer que la discapacidad múltiple no siempre está relacionada con la capacidad intelectual, por lo tanto, se debe usar un lenguaje apropiado que no sea ofensivo ni que limite la dignidad o capacidades de la persona.
- Es fundamental utilizar la terminología correcta al referirse a las personas con discapacidad, ya que algunas palabras pueden ser consideradas ofensivas. El término adecuado es “personas con discapacidad”, y para cada tipo de discapacidad existe una forma correcta de nombrarla.

Para atender a personas de talla baja tenga en cuenta esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

Personas de comunidades étnicas

El enfoque diferencial étnico se centra en reconocer y garantizar los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos en el país. Esto implica asegurar la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad, sin discriminación y respetando su dignidad como personas y sujetos que han aportado a la construcción del país. El reconocimiento de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos; reconocer sus particularidades expresadas en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, es el paso principal para atender esta población; para transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos.

Al abordar esta perspectiva, es importante considerar algunas recomendaciones para la atención a la población étnica:

- Respetar el auto reconocimiento de pertenencia étnica de las personas.
- Evitar prejuicios o estigmas relacionados con su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención que favorezcan el restablecimiento de sus derechos.
- Ser consciente de no hacer comentarios o gestos que puedan causar incomodidad o desagrado hacia su forma de vestir, apariencia o prácticas culturales.
- En la atención administrativa, verificar que la información registrada sea correcta, especialmente en casos donde los nombres o apellidos puedan ser poco comunes o difíciles de escribir.
- Si se requiere indagar sobre la pertenencia étnica en algún formulario, hacerlo de manera respetuosa y no asumir la pertenencia étnica de las personas basándose únicamente en rasgos físicos o vestimenta, ya que lo más importante es el auto reconocimiento.
- Cumplir con las disposiciones del Decreto 1166 de 2016 que establece el derecho de las personas que hablan una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia a presentar peticiones verbales en su lengua, asegurando la traducción y respuesta adecuadas en caso de no contar con intérpretes disponibles en ese momento.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.
- Recuerde que la Entidad cuenta con material traducido en lenguas nativas para que los ciudadanos o integrantes de este grupo de valor puedan obtener información de interés de la Procuraduría General de la Nación.

Personas Campesinas

De acuerdo con el marco jurídico y jurisprudencial vigente (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, el campesinado representa un grupo poblacional con una identidad cultural propia y es sujeto de derechos integrales que requieren una protección especial según la Constitución.

El término “campesino o campesina” se refiere a un individuo con identidad cultural definida que se identifica como miembro de esta comunidad y que está ligado al trabajo directo con la tierra y la naturaleza. Las comunidades campesinas se distinguen por sus tradiciones y costumbres compartidas, según el Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016.

Algunas de las recomendaciones para la atención adecuada de personas pertenecientes a comunidades campesinas:

- Se debe evitar expresar desagrado, burla o incomodidad hacia la vestimenta tradicional de las personas campesinas, como sombreros, ruanas, capas y botas de caucho, ya que estas prendas son funcionales según el clima y la ubicación geográfica.
- Si durante la atención se utilizan términos locales cuyo significado no se comprende, es recomendable preguntar su significado para una mejor comunicación.
- Al registrar información, es importante obtener detalles como el nombre de la vereda, la finca o la vía principal más cercana, el número del kilómetro y cualquier referencia relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia en caso de ser necesario. También se debe averiguar si la persona tiene acceso a señal de celular o internet en su lugar de residencia, o cuál es el medio más efectivo para establecer comunicación para futuros seguimientos.

Dentro de la jurisdicción ordinaria, se considera víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, específico y concreto en el marco del conflicto armado colombiano, lo cual le otorga legitimidad en un proceso judicial con el propósito de buscar justicia, verdad y reparación.

Recomendaciones para la Atención a Víctimas del Conflicto Armado:

- Tener en cuenta que el conflicto armado puede generar diversas afectaciones en las personas afectadas, lo que puede manifestarse en reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir el respeto a sus derechos. Es fundamental brindar un trato digno.
- Escuchar atentamente y sin prejuicios a la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona como sujeto de derechos, siendo un puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar emitir juicios de valor que puedan causar incomodidad antes, durante o después de la atención. No se deben asumir características basadas en la apariencia o forma de expresarse de la persona, ya que no existe un estereotipo de víctima del conflicto armado.
- Cualquier atención a la población víctima debe respetar su dignidad y equilibrio emocional. Se debe mantener una actitud humanitaria en todo momento.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo durante el proceso de atención, evitando tecnicismos.
- Asegurarse de estar bien informado antes de emitir opiniones o brindar orientación inicial.
- No hacer suposiciones ni interrumpir las narraciones de las personas víctimas. Confirmar con ellas lo que expresaron.
- Responder de manera clara y honesta a las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por la persona víctima.

- Evitar preguntar detalles sobre los hechos victimizantes, ya que esto puede causar daño adicional.
- No adoptar una postura de superioridad o condescendencia con las víctimas del conflicto armado.
- Mantener una postura corporal relajada que transmita seguridad, tranquilidad y confianza a la persona víctima.
- No tomar de forma personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía. Recordar que estas personas han sufrido violaciones de sus derechos, lo cual puede afectar su relación con las instituciones.
- Ser consciente del impacto negativo que la violencia tiene en las personas, evitando comportamientos o emociones que puedan generar conflictos o revivir experiencias traumáticas.
- Solicitar apoyo cuando sea necesario y actualizar constantemente los conocimientos sobre el marco legal y jurisprudencial relacionado con los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, déjela desahogarse, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Sea empático, tenga en cuenta el contexto y facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima. Mantenga el contacto visual.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios que revivan la experiencia traumática, permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Sea consciente de que todo lo que dice, generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ+

Enfoque de género

El enfoque de género permite analizar cómo el sistema sexo-género conlleva impactos diferenciales entre hombres y mujeres, asignándoles roles y conductas que resultan en una distribución desigual de recursos, oportunidades y poder en lo público y lo privado (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).6). Este enfoque es crucial para entender las relaciones de poder y desigualdad que persisten entre mujeres y hombres, las cuales se mantienen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos que refuerzan brechas de desigualdad y obstaculizan el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres a lo largo de sus vidas, así como su acceso a recursos y participación en la toma de decisiones en diversos aspectos del desarrollo y la vida social (Acuerdo Distrital 761, 2020).

Recomendaciones para una atención con enfoque de género:

- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a visibilización de las mujeres, en especial al momento de usar sustantivos en masculino que se consideran incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres o que las encasille en un rol determinado.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

El enfoque diferencial respecto a la orientación sexual e identidad de género implica reconocer que existe discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y violencia dirigida hacia personas con orientaciones sexuales no heterosexuales e identidades de género diversas. Este enfoque permite dirigir acciones de política pública hacia los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la histórica vulneración de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Esta vulneración y discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género abarca cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en estos criterios, que tiene como resultado la negación de la igualdad ante la ley, y en general, que impide el goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones. Esta discriminación puede verse agravada por otras formas de discriminación como la basada en género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y situación económica.

Recomendaciones para la atención:

Sea cual sea su percepción con relación a la orientación sexual diversa e identidad de género, recuerde que está en representación de una entidad estatal que debe respetar la dignidad de las personas y que cualquier acto de discriminación tiene repercusiones penales según la ley 1482 de 2011. En ese sentido:

- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios
- Se enfatiza la importancia de respetar la identidad de género de las personas al acceder a servicios como baños públicos. Por ello, es importante que se recalque la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- La necesidad de promover el uso de un lenguaje inclusivo que reconozca las diversas identidades.
- Se recomienda evitar suposiciones y respetar la autoidentificación de cada persona. En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía.

- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado. No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.
- Recuerde los elementos de la comunicación no verbal y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- 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; esta 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.
- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.
- Sea reservado con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Use nombres y pronombres apropiados según la identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.

Atención a extranjeros

Para atender extranjeros siga las siguientes recomendaciones:

- Sea paciente y este concentrado, así le será mucho más comprender la solicitud.
- Hable pausadamente y con claridad.
- Procure no usar lenguaje coloquial mejor use un español simple y sencillo.
- No use términos que puedan generar confusión.
- Hable en un tono normal.
- No grite. Cuando hay alguna dificultad para hacernos entender la primera reacción generalmente es hablar más duro evite hacer esto ya que por el reflejo de las neuronas espejo el ciudadano/a también empezar a subir el tono de la voz.
- Si la comunicación verbal no fluye intente a través de la escritura.

Ingreso de mascotas al punto de atención.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 117 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana) se establece que el ingreso y permanencia de mascotas y/o animales domésticos en cualquier lugar se sujetará a la reglamentación de los lugares públicos, abiertos al público o edificaciones públicas, sin embargo, en el caso de las mascotas de soporte emocional se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones que deben ser informados al ciudadano o ciudadana que lo requiera.

- Llevar a cabo el control de acceso en la portería, informando el ingreso de la mascota.
- Cuidar el correcto comportamiento de la mascota dentro del punto de atención.
- Para contribuir a la seguridad de las personas, los perros deberán ir sujetos por medio de collar y trailla y, en el caso de las razas potencialmente peligrosas, además deberán ir provistos de bozal.
- Los gatos deberán estar dentro de un guacal.
- Abstenerse de dejar deambulando libremente la mascota dentro del punto de atención.
- Responder por los daños eventualmente ocasionados por la mascota, bien sea a personas o a bienes.
- En el caso del colaborador(a) de la PGN evite tocar, manipular o distraerse con la mascota.
- Siempre se debe garantizar el acceso de ingreso o permanencia de perros lazarillos que, como guías, acompañen a su propietario o tenedor.



Protocolo de atención telefónica



Protocolo de atención Telefónica:

Generalidades

- Recuerde y ponga en práctica las sugerencias brindadas, para el uso adecuado del tono y volumen de la voz y la fluidez al hablar. En ese canal de atención cobran especial importancia.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc
- Mantener una postura relajada y natural proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Utilice los guiones establecidos en la Entidad durante los diferentes momentos de atención al ciudadano en la llamada.
- Confirme la información suministrada por el ciudadano.
- Revise que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Infórmese sobre las novedades del servicio mientras estuvo fuera de turno.

Ciclo de servicio telefónico – centro de contacto

Llama a la entidad

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Atención del servidor

- Siempre utilice el guion de saludo: Procuraduría General de la Nación, Buenos (días/tardes/noches), le habla (nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar?, ¿en qué le puedo colaborar?, ¿en qué le puedo ayudar?
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

Requerimiento ciudadano

- Preste atención a lo que el ciudadano le está diciendo, no hacerlo lo hará cometer errores, como pedir la información nuevamente.
- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Formule las preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato del ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona y permitirán que usted cuente con la mayor información para orientar mejor al ciudadano o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la mayor información posible.
- Solicite y rectifique los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio. Tenga en cuenta que el ciudadano puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.
- Informe al ciudadano sobre los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Reciba y registre en el Sistema de Gestión Documental todas las solicitudes ciudadanas. (Lo anterior, teniendo en cuenta el numeral 3.2.1 de la Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación, y los procedimientos PQRSD AC-P-02 y AP-C-03)

Validación de la información

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Retome la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.

Transferencia de llamada a un abogado

- Identifique de acuerdo con el relato del ciudadano, si es necesario transferir la llamada a un abogado.
- Explíquelo al ciudadano que se transferirá la llamada a un abogado para que le brinde una atención más especializada.
- Cuando el abogado reciba la llamada, debe utilizar el siguiente guion: Buenos días/tardes/noches”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

Respuesta del servidor

- Responda las preguntas del ciudadano y entréguele toda la información que requiera de forma clara y precisa. Explíquelo los pasos que debe seguir para acceder a su trámite o servicio.
- Brinde la información de acuerdo con lo establecido en documentos oficiales de la entidad.
- Use un lenguaje sencillo y comprensible, y plantee las posibles alternativas que ofrece la Procuraduría para abordar su problemática y, si es el caso, las opciones que le pueden ofrecen otras entidades.
- Si la entidad no es la competente para resolver la solicitud, explíquelo las razones al ciudadano, sin embargo, en todo caso reciba la solicitud. Para ello siga los lineamientos establecidos en el Decreto 1166 de 2016 sobre peticiones verbales.
- Retroalimente al ciudadano con el proceso que se va a realizar, cómo se va a hacer y si queda alguna tarea pendiente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información. Para esto, puede leerle el contenido de la petición, tal cual quedó registrada en el Sistema de Gestión Documental, haciendo énfasis en la dirección de notificación, para verificar que toda la información está acorde con los datos suministrados.
- Infórmele cual será la dependencia, área o profesional que le dará trámite a su solicitud, y bríndele siempre los términos de ley para dar la respuesta.
- Bríndele el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

Finalización de la llamada

Despedida:

- Con cordialidad, pregúntele al ciudadano si la información que le brindó respondió a su solicitud, y si puede colaborarle en algo más.
- Utilice el guion y despídase amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” (nombre) o “Señora” (nombre) gracias por comunicarse con la PGN, recuerde que le hablo (nombre y apellido), deseamos que tenga un excelente día.
- Recuérdale los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la Procuraduría General de la Nación (Presencial, escrito, virtual y telefónico).
- Permitirle al ciudadano colgar primero.

Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

Recomendaciones para la atención:

- Verificar que conoce las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener en el computador el directorio actualizado de las extensiones a las que es posible transferir una llamada, en los diferentes puntos de atención de la Procuraduría General de la Nación.

El conmutador y las oficinas también deben usar el guion de saludo:

- Para el conmutador: Procuraduría General de la Nación, Buenos (días/tardes/noches), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
- Para las oficinas del nivel central: Nombre del área, Buenos (días/tardes), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
- Para las Procuradurías regionales: Procuraduría Regional XXX, Buenos (días/tardes), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?
- Para las Procuradurías provinciales: Procuraduría Provincial XXX, Buenos (días/tardes), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?

- Tenga en cuenta que los ciudadanos o compañeros de trabajo se comunican constantemente por este canal de atención, por lo anterior debe contestar siempre su extensión y atender la llamada de manera respetuosa y amable.
- Si se puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciorarse que al ciudadano le quedó clara.
- En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquelo el área con la cual está contactado y que le transferirá la llamada al área encargada.
- Al transferir la llamada a otra área u oficina, pídale al ciudadano o compañero de trabajo que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área. Marque la extensión, espere a que contesten e informe a quien contesta que va a transferir una llamada del señor o señora (XXX). En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que, en efecto, alguien va a atender al ciudadano o compañero de trabajo.
- En caso de que no contesten la extensión suminístrele el número en donde puede recibir la información.
- Recuerde que no hay nada más molesto para quien se comunica que cuando se transfiere su llamada a otra extensión nadie le conteste.
- En caso de que los agentes telefónicos del conmutador evidencien que un ciudadano se está comunicando varias veces, con una oficina o servidor y no ha sido atendido, tome los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y dígame que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo electrónico. Informe al encargado del tema con copia al jefe de oficina a través de correo electrónico la situación.
- Utilice el guion y despídase amablemente, llamando al ciudadano por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” (nombre) o “Señora” (nombre) gracias por comunicarse con la Procuraduría General de la Nación/ Procuraduría Regional (XXX)/Procuraduría Provincial (XXX).

Atención telefónica con enfoque diferencial

Independientemente por el canal que interactúen los ciudadanos, la atención debe ser incluyente, sin importar la condición de las personas.

Por lo anterior, para la atención por el canal telefónico con Enfoque Diferencial, se tendrán en cuenta los mismos grupos poblacionales y la mayoría de información referenciada en el canal presencial, debido a que la misma es común a los dos canales de atención; sin embargo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga un tono de voz amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que requiera algún tipo de apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.



Derechos de los Servidores Públicos



Derecho de los Servidores Públicos:

La labor de servicio al ciudadano se enmarca en el ejercicio de derechos y deberes tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos, en el desarrollo de todo el documento hemos mencionado los deberes de los servidores, a continuación, mencionaremos los derechos a los cuales deben acogerse:

- Recibir capacitación en temáticas relevantes para la atención al ciudadano.
- Recibir capacitación de inducción, antes de iniciar su labor en alguno de los puntos de atención de la Procuraduría General de la Nación.
- Recibir orientación y lineamientos por parte de la División de Relacionamento con el ciudadano a través de asesoría, capacitación y guías y documentos prácticos.
- Tener en cuenta la Guía del Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Tener computador, cámara, micrófono, audífonos, internet, teléfono e impresora.
- Contar con espacios adecuados y cómodos para la atención de los ciudadanos.
- Recibir trato cortés y respetuoso por parte de sus superiores o jefes.

A woman with dark curly hair, wearing a white sleeveless top and a patterned skirt, is sitting on a stone ledge. She is smiling and gesturing with her hands. In the foreground, a large professional camera lens is visible, pointing towards her. The background consists of a wire fence and dense green foliage. The overall scene suggests a documentary or interview setting.

Derechos y deberes de la Ciudadanía



Derechos y deberes de la ciudadanía

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos.

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

A photograph showing three people walking away from the camera through a dense, green field. The person on the left is a man in a light-colored jacket and dark pants. The person in the middle is a man wearing a dark vest over a striped shirt and dark pants. The person on the right is a woman wearing a black and red patterned dress. They are walking towards a line of trees in the background under a cloudy sky. The text 'Bibiografía' is overlaid in white at the bottom left.

Bibiografía



Bibliografía

- Caballo,V. (2007) Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013 y 2018). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Ministerio del Interior - El Enfoque Diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado.
- Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Salud y Protección Social y otras entidades, Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia.
- Ministerio de Salud y de Protección Social, Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos
- Procuraduría General de la Nación - Modelo de atención al ciudadano de la Procuraduría General de la Nación 2020
- Procuraduría General de la Nación – Política Servicio al Ciudadano proceso Atención al ciudadano AC-PO-01 2024
- Alcaldía Mayor de Bogotá- Manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital Versión 2 2022
- Contraloría General de la Republica - Protocolo de servicio al ciudadano 2019.
- Ministerio de Transporte - Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía versión 2 2022
- Departamento Administrativo de la Función Pública -Protocolos de servicio al ciudadano 2022



Anexos



Anexos

- Atención respetuosa con lenguaje inclusivo.
- Identificar si la persona tiene alguna discapacidad, es adulto mayor, es persona de población especial, es mujer, es hombre, es padre de familia con un menor de edad o población LGBTIQ+.
- Brindar la atención integral, la cual debe ser siempre respetuosa de la dignidad de la persona, solidaria, comprensiva y tolerante, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y las razones por las cuales la persona se ha acercado al CAP-PROMUJERES.
- La atención debe, en todo momento, promover la toma de conciencia sobre los derechos de la ciudadanía. Esto implica verlos como sujetos activos en los procesos de atención, asistencia por parte de las entidades Distritales y Nacionales.
- Preguntarle el requerimiento o trámite que desea realizar.
- Identificar el tipo de violencia.
- Identificar si la violencia ejercida hace alusión al género.
- Identificar si la persona ya inició la ruta y tipo de ruta iniciada.
- En caso de no haber iniciado la ruta, otorgar información sobre las que existan, de acuerdo con el enfoque diferencial; y direccionarle a la ruta de atención que corresponda, de acuerdo con el tipo de solicitud y en relación con su identidad de género.

- Identificar de acuerdo con el caso si se le han presentado barreras.
- Disponer un mínimo de tiempo para escuchar y brindar la respuesta.
- Responder con amabilidad ante cualquier pregunta u orientación que la persona solicite.
- En caso de que la persona manifieste no saber leer ni escribir, dedicar el tiempo y herramientas necesarias para que el acceso a la información sea clara y precisa.
- Informar las herramientas que tiene la persona para proteger sus derechos, en caso de que manifieste que se están vulnerando.
- Aclarar las dudas y orientarle adecuadamente, para lograr que la persona se sienta satisfecha con la atención brindada.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Shaping a more livable world.

JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA