

# Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo

Publicado en: **Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 · (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	6
Misión .....	7
Visión .....	7
1. Principios orientadores .....	8
2. Atributos del buen servicio .....	10
3. Conceptos Generales: .....	11
4. Protocolos para la atención adecuada al ciudadano en sus diferentes escenarios .....	14
4.1. Protocolo para el Manejo y Atención De Situaciones Difíciles .....	14
4.2. Protocolo De Atención - PQRSD.....	15
4.3. Protocolos De Atención Preferencial Con Enfoque Diferencial	
4.3.1 Adultos mayores, mujeres embarazadas o lactantes, personas con discapacidad	
4.3.2 Niñas, niños, y Adolescentes	
4.3.3. Grupos Étnicos	
4.3.4. Personas con discapacidad	
4.3.5. Discapacidad Auditiva	
4.3.6. Discapacidad visual	
4.3.7. Personas sordo ciegas	
4.3.8. Discapacidad física o motora	
4.3.9. Discapacidad Cognitiva y/o mental	
4.3.10. Atención población víctima del conflicto armado	
4.3.11. Atención población mujeres	
4.3.12. Atención Población con orientación sexual e identidad de género diversa	
5. Canales de atención y medios de interacción con el ciudadano .....	24
5.1. Canal de atención presencial	
5.2. Canal de atención escrito	
5.3. Canal de atención telefónica	
5.4. Canal de atención virtual	
5.5. Correo Electrónico	
5.6. Redes Sociales	
6. Opiniones y comentarios .....	35
6.1 Felicitaciones Críticas constructivas /negativas Preguntas Contrapregunta	
6.2 Críticas destructivas Participación hostil	
6.3 Medición de la percepción del usuario atendido /Evaluación del servicio	
6.4 Contrapregunta	
6.5. Críticas destructivas	
6.6. Participación Hostil	

Publicado en: **Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
www.defensoria.gov.co

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, como institución designada por la Constitución para velar por la promoción, ejercicio y garantía de los Derechos Humanos, comprendiendo la calidad, como un criterio orientador que irradia la totalidad de las acciones Defensoriales, se ha diseñado este documento de Protocolo de Servicios, el cual contiene los lineamientos generales del modelo de atención y servicio de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, cuya finalidad es la de garantizar una atención adecuada de nuestros usuarios, permitiendo el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Entidad, en términos de igualdad, oportunidad, y bajo estándares de eficiencia y eficacia.

Como servidores Públicos, es nuestro compromiso trabajar permanentemente en el fortalecimiento de la calidad de la atención ofrecida a través de los diferentes canales de atención (telefónico, presencial, virtual, escrito, entre otros), buscando una mejor interacción con los usuarios de la Defensoría del Pueblo, garantizando un trato digno y solidario a quienes requieren de la asesoría y prestación de servicios relacionados con el ejercicio de los derechos humanos.

**Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

## MISIÓN

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado Colombiano responsable de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar a observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a los ciudadanos que lo requieran.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

## VISIÓN

En el 2024, la Defensoría del Pueblo de Colombia es reconocida por su labor en la consolidación de los derechos humanos, a través de la divulgación, defensa y promoción de los derechos consagrados y dándole respuesta a los cambios demográficos y desarrollo rural y urbano que permite la implementación de nuevos derechos que apuntan a la contextualización de los existentes; todo ello, apoyado en una transformación tecnológica soportada en TIC's y modernización institucional.

---

<sup>1</sup> Resolución 090 de 2021

<sup>2</sup> Ídem

## 1. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La gestión misional de la Defensoría del Pueblo está enmarcada dentro los principios y valores de la entidad, que son:

- 1.1. **Primero el ciudadano:** Para la Defensoría del Pueblo, como vocera de la protección y defensa de los DDHH, el eje central de su labor es la ciudadanía. Por tanto, la calidad del servicio que se presta a la población en general, y en particular a la población en condición de vulnerabilidad, es de suma importancia, y debe estar enfocada siempre, bajo el propósito principal de brindar soluciones satisfactorias ante eventualidades que afecten los derechos de los colombianos, y todos los habitantes del territorio nacional.
- 1.2. **Trabajo en equipo:** Nuestra gestión diaria debe estar enmarcada en la articulación de las diferentes áreas, de acuerdo al contexto interno y externo de la Defensoría del Pueblo. En el ámbito interno se trabajará de manera integral la prevención, promoción, protección, defensa y divulgación de los derechos humanos. A nivel externo se ejercerá su vocería con firmeza y contundencia. También, se suscribirán los convenios que fomenten y fortalezcan la agenda social a través de proyectos que involucren la defensa y protección de los DDHH.
- 1.3. **Sentido de pertenencia:** todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo de Colombia, comprometidos en la gestión institucional, serán parte activa en el ejercicio de protección, defensa, promoción, divulgación de los derechos humanos de todos los colombianos.
- 1.4. **Respeto a la dignidad humana:** Es un principio rector de los derechos humanos y, al mismo tiempo, un derecho del que goza toda persona, como dueña de su destino, para poder vivir bien y sin humillaciones. La Defensoría del Pueblo, en su misión constitucional, debe garantizar que en la atención a las personas se materialice este postulado.
- 1.5. **Integralidad, indivisibilidad y universalidad de los derechos humanos:** Al ser reconocidos como elementos fundamentales que necesita toda persona para vivir dignamente, se convierten en derechos naturales y esenciales para la vida del ser humano. Por dicha razón, adquieren una validez universal, de manera que deben

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
www.defensoria.gov.co

ser protegidos y garantizados por los Estados sin importar que se encuentren expresos en alguna norma. De esta forma, los Estados deben garantizar que todas las personas que integran la familia humana tengan las capacidades de poder gozar plenamente todos los derechos esenciales para su vida.

- 1.6. **Igualdad:** La igualdad es un derecho, un principio y una garantía que el Estado debe asegurarles a todas las personas. En ese sentido, la atención defensorial tiene que apuntar a garantizar una igualdad real, partiendo de las diferencias que existen entre los seres humanos y su contexto social, político, económico, cultural y filosófico; por tanto, se deben evitar actos discriminatorios por parte de los funcionarios.
- 1.7. **Enfoque diferencial:** Es una herramienta que permite ejercer tratos diferenciados y justificados a las personas que se encuentran en posiciones de debilidad manifiesta. Esto es, dar prioridad en la atención defensorial a las poblaciones vulnerables.
- 1.8. **Gratuidad:** Los servicios de la Defensoría del Pueblo son gratuitos, salvo las excepciones que establezca la ley.
- 1.9. **Calidad:** La Defensoría del Pueblo trabaja para satisfacer las necesidades de las personas, específicamente, en favor de la protección, promoción y divulgación de los derechos humanos, bajo los estándares de eficiencia, eficacia y oportunidad.
- 1.10. **Sujetos de especial protección constitucional:** Son poblaciones que están integradas por sujetos de derechos que merecen ser atendidos de forma especial por el Estado y por los particulares que presten servicios públicos, dada la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran respecto del resto de la población, entre otras razones. Por esta razón, la constituyente de 1991 estableció medidas de acción afirmativas para garantizarles el goce pleno de sus derechos.

## 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Adicional a los 10 Principios Orientadores del modelo atención de la Defensoría de Pueblo, es muy importante considerar los siguientes puntos, como pautas claves de comportamiento, para todas las personas y todos los servidores públicos que actúen en representación de la Defensoría del Pueblo de Colombia, y tengan algún tipo de interacción con los usuarios a través de los diferentes canales de atención.

### 2.1. Actitud

Una actitud y disposición de servicio no implica acatamiento o indignidad, sino una motivación profesional de satisfacer al usuario y representar en forma impecable a la Entidad. Es por esto que es muy importante que el personal de la Defensoría del Pueblo sienta como propias las problemáticas de Derechos Humanos que les dan a conocer los ciudadanos, y se comprometan a realizar, de la manera más oportuna, todas las acciones que se encuentren al alcance de la Entidad para mitigar su vulneración.

La atención que brinde el personal de la Defensoría del Pueblo, debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, las cuales pueden estar enmarcadas entre otras con: prejuicios por orientación sexual, identidad de género, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la Entidad. Ningún servidor público o contratista de la Entidad podrá obstaculizar el acceso a los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo, anteponiendo sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.

### 2.2 Lenguaje

Es el recurso que hace posible la comunicación, por lo tanto, debe cumplir con ciertos elementos, para garantizar su efectividad, y en consecuencia una atención clara, comprensible, oportuna. Basada en la confianza y el buen trato.

Es por esto que el lenguaje empleado:

- Siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando tecnicismos innecesarios que

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

confundan al usuario.

- Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto no significa exceso de confianza.
- Dirigirse siempre al usuario como señor y señora, y cuando éste se presente llamarlo por el nombre que él utiliza para identificarse, y no necesariamente como aparece en el documento de identidad, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- No utilizar abreviaturas y de ser necesaria explicar el significado de las abreviaturas empleadas.
- Evitar respuestas cortantes. El lenguaje debe ser entendible y completo.

### **3. CONCEPTOS GENERALES:**

Las siguientes son conceptos claves que se deben tener en cuenta para la prestación de un servicio adecuado:

**3.1. Derecho de Petición:** Se clasifican las comunicaciones en las cuales una persona presenta una Petición ante la Defensoría del Pueblo por motivos de interés general o particular, ya obtener pronta respuesta, las cuales deberán ser tramitadas conforme al artículo 23 de la Constitución Política, el artículo 13 y ss del CPACA, los lineamientos y al procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y demás normas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Defensoría del Pueblo implicará el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarlo.

**3.2. PQRSDFS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones :-:**

Son manifestaciones de los usuarios generadas como resultado de la prestación del servicio por parte de la Entidad; estas pueden ser de carácter positivo o negativo para con el cumplimiento de la misión Institucional.

**Reclamo por servicio de Defensoría:** Aquí se clasifican las peticiones asociadas a la manifestación de una insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo o su prestación indebida.

**Queja sobre funcionario o contratista DP:** Aquí se clasifican las peticiones asociadas a la manifestación de una insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Defensoría.

**Sugerencias:** Aquí se clasifican las peticiones asociadas a la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Defensoría del Pueblo.

**Denuncia acto de corrupción DP:** Es la puesta en conocimiento de una posible conducta irregular en la Defensoría del Pueblo, con el propósito que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria.

**Felicitaciones:** Se clasifican las comunicaciones donde se hace un reconocimiento, congratulación, elogio, frente a los servicios que presta la entidad o un aspecto de la gestión institucional.

### **3.3. Peticiones Misionales:**

Son las peticiones que están encaminadas al cumplimiento del propósito misional de la Entidad que obedece al impulso de la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista.

En tal sentido el proceso de Atención y Trámite imparte las directrices y pautas sobre los temas que se deben atender, tramitar y registrar en el Sistema de Información Misional VisionWeb/RUP con sus diferentes módulos de gestión, o el que lo reemplace de acuerdo con su competencia y especialidad.

Procesos de atención y trámites misionales: ATP01 y ATP02 (publicados en el mapa de procesos /procesos misionales/ proceso de Atención y Trámite)  
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/AT.aspx>

**Petición misional:** Son las peticiones que están encaminadas a la consecución del cumplimiento de la misión de la Entidad que obedece a: Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos; proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos; proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista.

#### **Tipos de Peticiones Misionales:**

- **Petición de documentos o información:** Se clasifican las comunicaciones donde una persona natural o jurídica solicita información pública o solicita copias de los documentos que reposan en la Defensoría del Pueblo.
- **Petición entre autoridades:** Se clasifican las comunicaciones que remiten las entidades públicas formulando una petición de información o documentos.
- **Consultas:** Se clasifican las comunicaciones (peticiones) presentadas a la Defensoría del Pueblo para emitir un concepto o exponer su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- **Honorables congresistas:** Se clasifican las comunicaciones (peticiones) presentadas por el Congreso de la República o un congresista.
- **Queja misional:** Se clasifican las comunicaciones (peticiones) que contienen manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenaza o vulneración de los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, que provengan de omisiones o acciones irregulares de servidores públicos en ejercicio de sus funciones o

de un particular a quien se le haya atribuido la prestación de un servicio público o cualquier otro particular.

- **Solicitud de defensor público:** Se clasifican las comunicaciones (peticiones) en las cuales un ciudadano o entidad solicita la asignación de un defensor público.
- **Tramites talento humano:** Se clasifican las comunicaciones (peticiones) que remiten los funcionarios a título personal a la Subdirección de Talento Humano.

## 4. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN ADECUADA AL CIUDADANO EN SUS DIFERENTES ESCENARIOS

Todo contacto con el ciudadano, es considerado un momento de verdad y una oportunidad de servicio que nos invita a ser diligentes y assertivos. Todo servidor público vinculado a la Defensoría del Pueblo, y en especial aquellos relacionados con la atención directa deben estar informados, capacitados y actualizados en las normativas correspondientes, procesos y funcionamiento de la Entidad. Así mismo deben conocer la normativa vigente relacionada con la atención preferencial o prioritaria.

### 4.1. Protocolo para el Manejo y Atención De Situaciones Difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a los puntos de atención ciudadano inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener actitud amigable
- Dejar que el usuario se desahogue, no sea interrumpido.
- Evitar pedir al usuario que se calme.
- Evitar calificar el estado de ánimo del usuario.
- Hacerle saber al usuario que lo escucha con atención.
- Ofrecerle disculpas si es el caso y hágale sentir que se comprende su situación.
- Enfocarlo en el problema, evitar tomar la situación como algo personal.

- Empezar a solucionar el problema.
- Obtener de su interlocutor toda la información necesaria.
- Verificar con el usuario la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponer al usuario una alternativa de solución, sin prometerle nada que no se pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro usuario, hay que informarlo al jefe inmediato, para que se procure la solución de fondo.
- Invitar al usuario a presentar formalmente su descontento mediante una PQRSDF, informándole que, a partir de esta comunicación, la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

## 4.2. Protocolo De Atención - PQRSDF

- Todas las PQRSDF recibidas en la entidad, deberán ser radicadas y tramitadas en el Sistema de Gestión Documental.
- Los jefes de dependencia deberán hacer seguimiento periódico y permanente del estado y respuesta de las PQRSDF.
- El jefe de la dependencia deberá designar mediante comunicación oficial dos (2) servidores públicos encargados de la apertura del buzón físico para la recepción de PQRSDF.
- Los servidores públicos asignados (nivel central y regional) deben verificar que el buzón físico para la recepción de PQRSDF, se encuentre en un lugar seguro, de fácil acceso a los usuarios y en óptimas condiciones, que siempre este dotado del formato único de "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones".
- Los buzones físicos para la recepción de PQRSDF (nivel central y regional) tendrán apertura los días viernes, por parte de los dos (2) servidores públicos designados, quienes deberán hacer el respectivo conteo de las PQRSDF, dejando constancia en el formulario correspondiente a "Memoria de reunión" y radicar cada una de las PQRSDF en la ventanilla de correspondencia.
- Los jefes de dependencia incluidos Defensores Regionales, deberán dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la Ley. El incumplimiento de ello, será informado a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 772 del 26 de junio del 2020, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública.
- En caso que la PQRSDF sea recibida a través de un canal de contacto directo (ventanilla, telefónico, evento, atención presencial), es importante recibir al ciudadano con un saludo cordial, mirándolo a los ojos y manteniendo control sobre la expresión verbal, gestual y corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue y no entablar una discusión con él, atribuyendo culpabilidad.
- No tomar la situación como algo personal, ni mostrarse a la defensiva frente a la queja manifestada.
- Si el usuario se muestra alterado, no perder la calma, ni calificar su estado de ánimo, y siempre cuidar el tono de voz porque puede empeorar la situación
- Informar el tiempo en el que recibirá respuesta y pedir que se señale el medio por el cual desea ser notificado de la misma.
- **CONOCIMIENTO PROPIO DE LA ENTIDAD:** conocer el organigrama de la Entidad, así como los trámites y servicios que se ofrecen y los requisitos necesarios para acceder a estos.

#### 4.3. Protocolos De Atención Preferencial Con Enfoque Diferencial

##### 4.3.1 Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas O Lactantes Y Personas Con Discapacidad

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad; ellos-as, así como las mujeres embarazadas o lactantes y personas con discapacidad son sujetos de atención preferencial.

##### Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población

- Evite decirle abuelito-a, viejito-a o ancianito-a, llámelo por su nombre si esto fuera necesario.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
 Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
 Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

- Indíquele de manera cordial y respetuosa, los asientos preferenciales destinados para esta población en la sala de espera.
- La persona orientadora le asignará el turno de atención para ser atendido de manera prioritaria y en ventanilla preferencial, tal como indica la ley.<sup>1</sup>
- Si la persona mayor está sola y presenta dificultades en su movilidad o en la comprensión de las indicaciones, se le debe preguntar si desea acompañamiento hasta el lugar en que la persona servidora pública competente le atenderá.
- En caso de que la persona mayor venga acompañada de otra persona, se debe garantizar la entrada a su acompañante.
- Cuando se trate de atención virtual comprenda que la brecha digital más alta la presentan las personas mayores, por lo se requiere de una atención aún más comprensiva y con mayor calidez.

#### 4.3.2. Niños, Niñas Y Adolescentes

Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 13 y 18 años de edad.

#### Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población

- Priorizar su atención respecto de los otros ciudadanos y ciudadanas usuarios del servicio; teniendo en cuenta que los derechos de los niños y las niñas prevalecen sobre los derechos de las demás personas.
- Los funcionarios públicos deben propiciar una conversación activa y escucha atenta al contenido de la conversación. Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente que estén acompañados por un adulto.

---

<sup>1</sup> Ley 1171 de 2007 "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores". Artículo 9º VENTANILLA PREFERENCIAL *"Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen*

- Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”, entre otros.
- Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
- Los funcionarios públicos deben propiciar una conversación activa y escucha atenta al contenido de la conversación.
- Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

### 4.3.2 Grupos Étnicos

Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

#### Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población

- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, de lo contrario informar al jefe inmediato para solicitar un intérprete a la ONIC (Organización Nacional Indígena de Colombia)
- Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la compresión de lo manifestado.

### 4.3.3 Personas Con Discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

#### Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
www.defensoria.gov.co

- Identificar el tipo de discapacidad que tiene el usuario. Esta podría ser de origen físico, cognitivo, intelectual, auditivo, visual, psicosocial (mental), sordoceguera o múltiple. Al tener en cuenta la condición de discapacidad del usuario, se podrá adaptar su gestualidad y vocabulario para la correcta prestación del servicio.
- Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras o gestos podrían considerarse ofensivos, haciendo que se pueda considerar que se atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
- Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere, previo a realizar cualquier tipo de acción.
- Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio, sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.

Publicado en: **Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
 Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
 Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

- Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.

#### 4.3.4 Discapacidad Auditiva

En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

##### Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población

- Hablar de frente al usuario en forma clara y pausada, vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos.
- si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y así mismo darle respuesta a su solicitud, no obstante, la respuesta debe ser breve y clara;
- si aún en esta condición no es posible establecer comunicación efectiva con el usuario, se debe ofrecer la posibilidad de un intérprete.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, dando espacio al usuario para comprender los diferentes conceptos, y suministrar la información requerida.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- No aparente haber entendido.
- Si la persona se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:

- La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo: <http://www.centroderelevo.gov.co>.
- Si la persona va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando a la persona al usuario directo.
- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista, la persona podría pensar que la conversación terminó.

#### **4.3.5. Discapacidad Visual**

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan algún tipo de dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Incluye personas ciegas o con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

#### **Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población**

- Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.
- Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
- Para ayudar al usuario acercarse algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y por ningún motivo halarlo de la ropa ni del brazo, basta con posar el brazo de éste sobre el hombro y si tiene perro guía o de compañía, nunca separarlos.

#### **4.3.6. Personas Sordociegas.**

En esta categoría se presentan las personas que presenta la combinación de discapacidades auditivas y visuales.

Publicado en: **Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
 Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
 Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

### **Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población**

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro brazo.

Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

#### **4.3.7. Discapacidad Física O Motora**

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario (la cobertura natural de un organismo o un órgano, como su piel), de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

### **Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población**

No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

#### **4.3.8. Discapacidad Cognitiva Y/O Mental**

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desempeño corriente, las cuales pueden ser resultado

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

de patologías diferenciadas y deben ser identificadas de forma clara (discapacidad intelectual y/o discapacidad psicosocial).

## **Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población**

Para la comunicación con estos ciudadanos es de utilidad los mensajes visuales para que la información sea específica y de fácil comprensión, así mismo se debe tener actitud de servicio impecable, en la que predomine la paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Si el usuario se encuentra en condición de discapacidad cognitiva se debe brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, dando espacio al usuario para comprender los diferentes conceptos, y suministrar la información requerida.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar malestar o incomodidad.
- Si la situación lo requiere informar al jefe inmediato para que solicite el acompañamiento de los psicólogos vinculados a la entidad.
- Evite taparse la boca o voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido.
- Si es necesario emplear la escritura como medio para comunicarse, sea breve y claro.
- Si la persona se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:
  - La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de

Publicado en: **Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

- dirigirse a la persona utilizando esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas: acuda al servicio del centro de relevo: <http://www.centroderelevo.gov.co>.
  - Si la persona va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando a la persona al usuario directo.
  - Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista, la persona podría pensar que la conversación terminó.

#### **4.3.9. Atención Población Víctima (Población Víctima Del Conflicto Armado, De Acuerdo Con Lo Establecido En La Ley De Víctimas 1448)**

Los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo deben evitar en todo momento actuaciones que sean revictimizantes para las personas que se consideran víctimas del conflicto armado interno, lo que significa evitar incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:

##### **Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población**

- Hacer una breve presentación: Nombre, cargo, dependencia y explicar el rol que se tiene en relación con la atención a las víctimas.
- Dedicar el tiempo y la atención necesaria para que la persona pueda relatar su situación y expresar suficientemente sus necesidades de apoyo por parte de la Entidad.
- Es importante tener y demostrar una actitud empática hacia la persona que se está atendiendo.
- Cuándo se le hagan preguntas a la víctima, estás deben tener una finalidad y deben relacionarse con la diligencia y expectativas de la víctima frente al motivo de su solicitud.
- Se debe tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos y procedimientos para el mismo.

- Atender a la víctima en un entorno adecuado, que garantice la privacidad y un ambiente seguro para la misma.
- Evitar hacer comentarios personales que puedan incomodar a la persona que se atiende
- Utilizar siempre un lenguaje claro, sencillo y verificar permanentemente que la persona está entendiendo lo que estamos diciendo.
- Ser comprensivos frente a situaciones inesperadas por parte de los usuarios (facilitar la expresión de emociones)
- Nunca emitir juicios de valor sobre lo que cuenta o comenta la víctima.
- Evitar comentarios que responsabilicen a la víctima por los hechos ocurridos.
- Atender el enfoque diferencial de acuerdo a las condiciones de las víctimas, adecuar la manera en que se atiende a la persona según sean menores de edad, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, personas pertenecientes a grupos étnicos, personas con Orientaciones sexuales y de género diversas OSIGD.

#### 4.3.10. Atención Población: Mujeres

- El trato con las mujeres debe ser sin discriminación alguna. Se recomienda evitar cualquier comentario estigmatizante o concluyente sobre la conducta de la mujer y que esté basado en los estereotipos de rol de género que existen en la sociedad.
- En el inicio de la prestación del servicio, se debe indagar sobre la preferencia de atención respecto al género del profesional asignado; teniendo en cuenta que, por la naturaleza de la consulta, el usuario puede sentirse incomodo a la hora de expresar su solicitud.
- El personal debe tener a la mano el directorio de entidades que tienen obligaciones concretas dentro de la ruta de atención de los distintos derechos de las mujeres, tales como Centros de Atención e investigación integral a las víctimas de delitos sexuales (CAIVAS) y Centros de Atención e investigación integral contra la violencia intrafamiliar (CAVIF), como también de las Comisarías de Familia y, en general, de toda la oferta institucional relacionada con la Atención a las Mujeres.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
 Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
 Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

- Las mujeres cabeza de familia deben recibir un trato especial. Ellas tienen personas a su cargo que en la mayoría de los casos son niños o niñas y personas con discapacidad; muchas veces tienen la imposibilidad de dejarlas a cargo de otra persona de su confianza, por lo tanto, debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

**Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

#### 4.3.11. Población Con Orientación SexualE Identidad De Género Diversa.

El género no se relaciona con la sexualidad, lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas transgénero, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

##### Elementos importantes a tener en cuenta dentro del Protocolo de atención de esta población

- Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento que entran a las instalaciones hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.
- Evitar aconsejar sobre sus comportamientos, tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.
- Permitir que tengan un diálogo tranquilo, la persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma, evite la posición de experto.
- Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
- Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación, y no hacer un reduccionismo a las causas de las vulneraciones.
- Cuando la persona sea Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que ellas se refieren a sí mismas “nombre identitario”; sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de la Defensoría se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de nacimiento”, evite preguntarlo utilizando la frase o haciendo referencia al “nombre real”.
- Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función correspondiente a la atención.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

### 5.1 Canal de Atención Presencial

Es el canal tradicional a través del cual los ciudadanos acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta que la Entidad tiene presencia en todos los Departamentos del país y que realiza una gestión activa y permanente frente a los eventos de vulneración de los Derechos Humanos.

Su propósito es la orientación y atención especializada de los ciudadanos que se acerquen a las instalaciones. A través de ellos se pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con nuestro propósito misional.

Para consultar la ubicación y horarios de atención, se recomienda consultar nuestra página web [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co), y así garantizar el acceso a la información vigente, la cual puede ser modificada por reubicación de puntos, o situaciones especiales que puedan afectar el normal funcionamiento del canal de atención.

Los siguientes criterios, juegan un papel importante en la prestación del servicio a través de este canal:

#### Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción del usuario frente al servicio y la Entidad, es así como una buena presentación genera confianza desde el primer contacto que se tenga con el ciudadano, por esto que se recomienda usar el vestuario adecuado, aseado y organizado, de acuerdo al rol desempeñado, contado siempre con el documento visible que lo identifica como personal adscrito a la Entidad.

#### Comportamiento

- **Expresión Del Rostro:** la gesticulación puede reflejar irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera el usuario percibir del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial, por eso es

recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.

- Postura: la postura refleja lo que se siente y piensa, por eso se recomienda evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a la Defensoría del Pueblo en busca de asesoría, no obstante, la columna debe estar flexible.
- Lenguaje: Es importante vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además usar el vocabulario adecuado.
- Cumplir con el Horario: los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad y el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.
- Atención Exclusiva: Durante el tiempo de la consulta, la atención debe estar dirigida exclusivamente al ciudadano de manera que perciba que para quien lo atiende es importante su situación, por eso durante la atención se debe evitar: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular, o con otros compañeros si no hace parte del proceso de atención.
- Puesto De Trabajo: al igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto en la percepción del usuario hacia el personal y la Entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Se recomienda además evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, tales como charlas entre compañeros, risas exageradas y música; así como tener sobre el escritorio objetos distractores como juegos, fotos y/o objetos personales como bolsos, joyas, etc.

### **Recomendaciones:**

- Familiarizarse con el Lugar: es recomendable conocer las instalaciones del punto de servicio para ofrecer una atención integral cuando el usuario pregunte a cualquiera del personal por baños, otras dependencias a las cuales lo remiten o incluso otros puntos de atención.
- Habilidad Analítica: utilizar el sentido común para resolver inconvenientes que puedan presentarse, además es indispensable que el personal tenga la capacidad de escuchar con atención la cantidad de información que el usuario pone en conocimiento y extraer lo importante de lo secundario, con el fin de determinar la necesidad del usuario, el problema jurídico o la violación del Derecho y en consecuencia ofrecer la solución más conveniente de acuerdo a los procedimientos.

#### **5.1.1 Actores que intervienen en la atención a través de este canal:**

- **GUARDIA DE SEGURIDAD:**

##### **Protocolo de atención**

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime para no obstaculizar la entrada
- Saludarlo antes que él lo haga, y no mirarlo con desconfianza
- En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitar los servicios de la Defensoría del Pueblo.
- Si requiere revisar maletas y/o paquetes, debe informarse la necesidad de hacerlo de manera cordial.
- Indicarle al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.

NOTA: El supervisor (es) de este contrato de servicios, debe gestionar un plan de inducción general de la Entidad, y el modelo de servicio de la Defensoría del Pueblo, y contar con un plan de capacitación periódico en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades de servicio, comprendiendo que el personal de seguridad por lo general es primer contacto y por tanto el responsable del primer momento de verdad de un usuario con la Defensoría del Pueblo.

- **PERSONAL DE VENTANILLA ENRUTADOR U ORIENTADOR GENERAL**  
**Protocolo de atención**

- Saludar amablemente. Mantener contacto visual, manteniendo control sobre la expresión verbal, gestual y corporal.
- Escuchar atentamente los hechos que pone en conocimiento sin interrumpirlo ni realizar ningún tipo de juicio de valor.
- Formular todas las preguntas necesarias para tener una compresión exacta de la situación del ciudadano y poder orientar sobre el procedimiento.
- Mostrarse solidario con la situación e indicar las dependencias competentes y el trámite para acceder al servicio.
- Informar detalladamente sobre los requisitos para el trámite correspondiente.
- En caso de ser necesaria una cita posterior, informar al usuario fecha y hora exacta en la que debe presentarse, entregando por escrito la dirección, la fecha y la hora, si es posible el nombre del funcionario que lo atenderá. Por último, asegurarse que haya entendido la información
- En caso de tener que remitirse a otro lugar, o punto de atención, se recomienda como buena práctica, entregar por escrito la dirección y asegurarse que se haya comprendido la información, y la necesidad del desplazamiento.

- **PERSONAL DE PRECONSULTA**  
**Protocolo de atención**

- Saludar amablemente y preguntar de manera cortés los motivos que lo traen a la Defensoría del Pueblo.
- Verificar que el usuario traiga consigo los documentos necesarios para entrevistarse con el personal competente.
- Informar el proceso de atención que corresponde de acuerdo al asunto que manifiesta, e indicar el lugar donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera.

- **PERSONAL ESPECIALIZADO**  
**Protocolo de atención**

- Saludar amablemente, preguntar de manera cordial ¿en qué puede ayudarle?, y disponerse a escuchar con atención.
- Hacer ejercicios de parafraseo, para asegurarse de haber comprendido correctamente lo que requiere el usuario, y así garantizar que el servicio ofrecido responda a las expectativas del usuario.
- En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo, primero debe explicar los motivos por los que se retira, y el tiempo aproximado de regreso. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
- Responder a las preguntas que formule el ciudadano, ofreciendo información clara y completa.
- Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir, si quedaron compromisos pendientes reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.
- Preguntar si hay algo más en que puede ayudar lo y despedirse amablemente.

## **5.2 Canal Escrito**

El ciudadano podrá presentar su solicitud por escrito (en medio físico) en cualquiera de las ventanillas de correspondencia que dispone la entidad para tal fin a nivel nacional. Dichas ventanillas están ubicadas en cada una de las sedes regionales y en la sede central ubicada en la calle 55 # 10-32.

Así mismo, se ha dispuesto de unos buzones físicos, dispuestos en cada una de las sedes regionales y en la sede central, donde el ciudadano podrá depositar directamente su solicitud - PQRSDF, la cual posteriormente será radicada y tramitada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento vigente.

### **5.2.1 Actores que intervienen en la atención a través de este canal:**

- **GUARDIA DE SEGURIDAD:**

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

## Protocolo de atención

- Aplican los mismos criterios de atención establecidos para este perfil, en el canal de atención presencial.
- Seguir las sugerencias contenidas en el Módulo de Atención Presencial de este documento, en cuanto al saludo y actitud del buen servicio.
- Indicar al ciudadano la ubicación de los buzones físicos donde podrá depositar la PQRSDF
- Previo a la apertura de la ventanilla de correspondencia se debe verificar que se cuenta con todos los elementos, insumos y equipos necesarios para radicar y recibir documentos, así como validar el correcto funcionamiento del aplicativo SGDEA - ORFEO.
- La atención debe ser en estricto orden de llegada, importante hacer respetar la fila para evitar alteraciones de los usuarios, dando prioridad a personas de atención preferencial.
- Revisar que el documento que el usuario pretender radicar sea de competencia de la Defensoría del Pueblo, e informar en caso que no lo sea, en caso de insistir realizar el proceso de registro y radicación correspondiente.
- En presencia del usuario destapar los sobres cerrados, verificar el contenido de los mismos, contar los folios y realizar el registro y radicación.
- Se debe entregar al usuario copia del recibido con sticker o sello con firma como plan de contingencia al presentarse fallas/suspensión del Sistema SGDEA - ORFEO
- Se debe indicar brevemente el proceso interno que la comunicación oficial sigue dentro de la Entidad.
- Para el caso de los buzones físicos, se debe hacer apertura periódica de acuerdo con lo que establezca el procedimiento, y proceder a radicar por ventanilla todas las PQRSDF recibidas por este medio.

### 5.3. Atención Telefónica

A través este canal es posible la interacción en tiempo real entre el personal y el ciudadano a través de la red de las **LINEAS UNICAS DE ATENCION NACIONAL: 01-8000-914-814 (gratuita) y 60 (1) 314-40 00.**

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
www.defensoria.gov.co

## Comportamiento y recomendaciones:

### TONO DE VOZ

Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz enérgico que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio, de lo contrario con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas, no obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.

### LENGUAJE

Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios

### VOCALIZACIÓN

Es importante suavizar el regionalismo y pronunciar las palabras claramente sin omitir ninguna letra, además respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien, es por esto que la velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.

### COMPETENCIAS

- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, las dependencias encargadas y los canales de atención de las mismas.
- Mantener a la mano el listado de las Defensorías Regionales a nivel nacional con los respectivos datos de contacto

### PROTOCOLO

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de la Entidad, de la persona que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.
- La postura se proyecta también mediante la voz, por eso se recomienda mantener una postura relajada y natural.
- Evitar hablar con terceros durante el tiempo de la llamada, puesto que es

incómodo para el interlocutor escuchar una conversación diferente a la sostenida con la persona que atiende, además porque esto obstaculiza la plena comprensión del mensaje o solicitud manifestada por el usuario.

- Mantener el micrófono o bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros y retirar cualquier objeto que obstaculice la vocalización tales como comida y esferos.
- Si no se cuenta con diadema se recomienda mantener libre la mano con la que se escribe para tomar nota o buscar la información que solicita el ciudadano.
- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado, de lo contrario ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.
- Cuando sea necesario transferir la llamada a la dependencia competente el funcionario deberá informar al usuario que procederá a transferirla, y solicitarle espere unos minutos mientras se asegura que haya alguien que conteste, y a quien se debe comunicar sobre la llamada del señor o señora que requiere lo de su competencia; además se recomienda informar el número y extensión al cual se transfiere en el caso en que se termine la llamada de manera involuntaria.
- En caso de no ser contestada la llamada en la dependencia correspondiente, se deben capturar los datos básicos de contacto del ciudadano en el sistema correspondiente, e informarle que se trasladará la solicitud al funcionario competente para que le devuelva la llamada o se envíe la información a través de correo electrónico.
- Escuchar atentamente los hechos narrados por el usuario, sin interrumpirlo ni realizar ningún tipo de juicio de valor.
- Formular todas las preguntas necesarias para tener una compresión exacta de la situación del ciudadano y poder orientar sobre el procedimiento.
- Mostrarse solidario con la situación e indicar las dependencias competentes y el trámite para acceder al servicio.
- Informar detalladamente sobre los requisitos para el trámite correspondiente.

#### 5.4. Atención Virtual

El canal virtual de la Defensoría del Pueblo, podría interpretarse como una Sede

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
www.defensoria.gov.co

electrónica, donde a través de la página web, el ciudadano podrá acceder a información de la entidad, de acceso Público, así como publicaciones, oferta de servicios y demás información de interés relacionada con nuestra misionalidad.

A través de la página institucional de la entidad [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co) nuestros usuarios tienen la posibilidad de realizar el trámite en línea de sus solicitudes, ingresando al link **Servicios en Línea**, y diligenciando en su totalidad el **Formulario Único de Recepción de Peticiones**

Así mismo, se han establecidos correos **institucionales únicos** para temas específicos, a través de los cuales los ciudadanos puedan comunicarse con la Entidad y realizar solicitudes sobre los temas indicados. Ellos son:

- Para temas asociados al ejercicio de protesta social: [correoquejasprotestasocial@defensoria.gov.co](mailto:correoquejasprotestasocial@defensoria.gov.co)
- Para temas relacionados con Colombianos en el exterior: [correocolombianosenelexterior@defensoria.gov.co](mailto:correocolombianosenelexterior@defensoria.gov.co)
- Para temas relacionados con defensa pública: [defensoriapublica@defensoria.gov.co](mailto:defensoriapublica@defensoria.gov.co)

## 5.5. Correo Electrónico

### PROTOCOLO

- El personal de la Defensoría es responsable de su correo institucional, por lo tanto, no debe ser usado para temas personales, por lo que se recomienda evitar el acceso a terceros que puedan manipular su información.
- Los correos electrónicos que lleguen a las cuentas institucionales, ejemplo [gestiondocumental@defensoria.gov.co](mailto:gestiondocumental@defensoria.gov.co) deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental SGDEA - ORFEO por los usuarios autorizados. Para el registro en el sistema se deben tomar los datos del peticionario.
- Al momento de registrar y radicar el correo electrónico en el SGDEA - ORFEO este

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

remite automáticamente al correo electrónico del peticionario la información del número de radicado asignado, código de verificación y un link para realizar su seguimiento.

- El correo electrónico registrado y radicado en el SGDEA - ORFEO debe ser contestado a través de un radicado de salida en ORFEO y enviado por el módulo de correo electrónico certificado del aplicativo.

*Nota 1: No se deben contestar directamente las PQRDSF que lleguen a los correos electrónicos institucionales; estos se deben registrar, radicar y contestar a través del SGDEA - ORFEO. Lo anterior debido a que los correos electrónicos no se les pueden realizar la respectiva trazabilidad ni vincularlos archivísticamente a los respectivos expedientes, además las cuentas de correo se inactivan al momento de desvincularse de la entidad.*

*Nota 2: El uso del correo electrónico es para temas informativos no se puede convertir en repositorio de documentos de archivo que deben reposar en los respectivos del SGDEA - ORFEO.*

- La gestión directa con destino a correos electrónicos, ejemplo secretariadesalud@distrito.gov.co se deben hacer a través del SGDEA - ORFEO.

## 5.6. Redes Sociales

Así mismo, contamos con presencia en las diferentes redes sociales, espacios que por su naturaleza no están concebidos como un canal de atención, pero a través de los cuales los ciudadanos tienen acceso a información de interés. Ellas son:

- Instagram: @defensoriacol
- Twitter: @DefensoriaCol
- Facebook: @DefensoriadelPuebloColombia
- YouTube: Defensoría del Pueblo Colombia
- LinkedIn: Defensoría del Pueblo Colombia

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General - Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
www.defensoria.gov.co

## **IDENTIDAD VISUAL**

Se debe siempre respetar el uso de la imagen institucional de la Defensoría, en los logos, colores, tipografía y estilos editoriales.

## **LENGUAJE**

Institucional solemne, incluyente (genero, poblaciones vulnerables, etc.), en primera persona plural y sin tutear.

## **ESTILO**

En toda comunicación de la Defensoría del Pueblo debe primar la formalidad, la correcta redacción con impecable ortografía y en lo posible ser concisa y clara en la información expuesta.

## **CONTENIDOS**

Los contenidos elaborados para la ciudadanía en general, debe cumplir con criterios de responsabilidad de la información en veracidad, exactitud y congruencia y además deben ser elaborados teniendo en cuenta las características del grupo objetivo al que están dirigidos siempre orientados a ser atractivos, coherentes y relevantes.

Toda comunicación generada desde la Defensoría del Pueblo hacia la ciudadanía en general, sea a través de un canal propio o de un tercero, deberá ser revisada y aprobada por La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo.

## **6. Opiniones y Comentarios**

Es la participación de un usuario refiriéndose a un tema en particular de la Defensoría o el Ministerio Público.

Para este tipo de participación el procedimiento consiste en analizar el comentario y responder con acciones de gestión actual o futuras de la entidad

## 6.1. Felicitaciones

Los usuarios enlazan a la Defensoría para ofrecer un reconocimiento o felicitación por la gestión realizada.

Se analiza la felicitación y se responde con un agradecimiento valorando el esfuerzo de la entidad en lograr los objetivos e invitando al usuario a continuar atento a la gestión.

## 6.2. Críticas Constructivas / Negativas

El usuario critica, de manera respetuosa, la gestión de la Administración o una dependencia con respecto a un determinado tema.

Luego de analizar el comentario se valora la participación (si es cierta o no) y se complementa con un compromiso o agradecimiento.

## 6.3. Preguntas

Cuando el usuario pregunta de manera respetuosa y coherente sobre algún tema en particular que le compete a la Defensoría del Pueblo.

Se le debe responder al usuario con cifras y datos y se incluye un enlace o vínculo para ampliar la información si fuese necesario. De no contar con la respuesta completa, se debe indicar el canal idóneo para recibir la atención adecuada.

## 6.4. Contra- Pregunta

Cuando un usuario pregunta por segunda vez sobre un tema que ya fue atendido, buscando aclaración o amplitud de la información.

Se resuelve la nueva pregunta o se amplia de ser posible. Puede incluirse un enlace a mayor información. De no contar con la respuesta completa, se debe indicar el canal

idóneo para recibir la atención adecuada.

### **6.5. Críticas Destructivas**

Cuando el usuario critica sin argumentos, de manera irrespetuosa, generalmente al gobierno o a la Defensoría, con el ánimo de desacreditar e incitar a la desinformación respecto a la gestión de la institución.

Este tipo de usuario busca “provocar” reacciones de las entidades para atraer la atención de los demás usuarios, este tipo de usuarios se deben ignorar por completo hasta que cambien su lenguaje.

### **6.6 Participación Hostil**

Cuando el usuario que participa valiéndose de palabras ofensivas e irrespetuosas ya sea con comentarios coherentes, incoherentes y/o anárquicos.

Las participaciones hostiles o de lenguaje ofensivo y violento generadas a través de cualquier canal de atención, NO se deben responder en ningún caso. Se debe ignorar por completo. En caso de recibir imágenes ofensivas a través de cualquier red social, se debe reportar esta situación a la oficina de Comunicaciones de la Entidad para que esta a su vez haga el reporte correspondiente ante la red empleada para tal fin.

## **7. MEDICIÓN PERCEPCIÓN DE SERVICIO POR UN USUARIO ATENDIDO**

El punto de partida de todo proceso de fortalecimiento y mejora, es el servicio. Es por esto que conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios de la Defensoría del Pueblo -DP- es un ejercicio clave para determinar nuestras fortalezas y debilidades. En este sentido, las encuestas de satisfacción resultan muy útiles no solo al dar a conocer la opinión y grado de satisfacción frente a los servicios ofertados, sino que son claves para proyectar la voz del ciudadano al interior de la Entidad.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano  
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

Con el propósito de conocer la percepción del servicio por parte de los usuarios externos de la Defensoría del Pueblo, y establecer los niveles de calidad del mismo, se diseñó la encuesta de satisfacción al usuario de la Entidad, la cual está contemplada bajo el procedimiento “DE-P05 Encuestas de Satisfacción al Usuario”.

A través de este ejercicio continuo se busca fortalecer las variables que construyen la confianza institucional y la confianza en términos de D.D.H.H.

La aplicación de estas encuestas debe ser promovida bajo los principios de ética, transparencia y mejora continua, por todos los Servidores Públicos de la Entidad con responsabilidad de cara a la atención del ciudadano a nivel nacional, motivando el acceso y diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios externos, como un derecho propio de valorar los servicios recibidos a través de los diferentes canales de atención, actividades y/o eventos de tipo masivo, capacitaciones, actividades en terreno, misiones humanitarias, y demás momentos de verdad generados entre la Entidad y sus usuarios.

#### DIMENSIÓN DE LA ENCUESTA:

Las preguntas de la encuesta de satisfacción se encuentran enmarcadas en los siguientes criterios:

- **Fiabilidad.** Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.
- **Tiempo de respuesta, sensibilidad.** Velocidad de respuesta ante las necesidades de la persona usuaria. Deseo de prestar un servicio rápido.
- **Cortesía.** Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con las personas usuarias.
- **Competencia técnica.** Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio.

- Comunicación. Mantener informada a la persona usuaria en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido.
- Credibilidad. Confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.
- Comprensión de las necesidades del usuario. Esfuerzo y capacidad de la organización para conocer a los usuarios y sus necesidades.

## SITIO DE PUBLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta se encuentra publicada en la página web de la Defensoría del Pueblo, habilitando el acceso directo de los usuarios a la misma a través del link:

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/6135/Encuesta-de-satisfacci%EF%BF%BDn-a-usuarios.htm>



The screenshot shows the website of the Defensoría del Pueblo. On the left, there is a toolbar with icons for zoom, text size, and keyboard support. The main content area has a blue background with the text 'Sentencia STC' and 'Radicación No. 11001-22-022 de septiembre'. On the right, there are several sections: 'Datos de Contacto' (Address: Calle 55 # 10-32, Bogotá - Colombia, Código Postal: 110231, Teléfono PBX: (57) (1) 314 73 00, 018000 914 814, Línea gratuita nacional, Notificaciones judiciales), 'Esquema de Atención al Ciudadano' (Información, Carta de Trato, Protocolo de Atención General, Encuesta de satisfacción a usuarios, Encuesta de satisfacción, Sitio Web), 'General' (Notificaciones Actos Administrativos, Cumplimiento sentencias judiciales, Notificaciones por Aviso, Registro de Acciones Populares), 'Trámites y servicios' (Sistema Único de Información y trámites, Portafolio de Servicios), 'Protección de datos' (Política de protección de datos personales, Política de seguridad de la información), and 'Preguntas Frecuentes'. A red oval highlights the link 'Encuesta de satisfacción a usuarios' under the 'Esquema de Atención al Ciudadano' section.

## PROTOCOLO DE APLICACIÓN:

En la finalización del servicio luego de haber retroalimentado al usuario sobre los pasos a seguir frente a su requerimiento, el servidor público encargado de la atención deberá incentivar la medición de la satisfacción frente al servicio prestado por parte del ciudadano. Para ello podrá ofrecer las siguientes

Publicado en: **Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano**  
 Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 02- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -  
 Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 - (1) 3144000  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

alternativas al ciudadano:

1. Indicar y/o facilitar el acceso directo del ciudadano al link de la encuesta en el punto de atención presencial, compartiéndolo vía mensaje de texto, mensajería instantánea o correo electrónico.
2. Escanear el código QR asignado para tal fin, vinculado en el formato de las comunicaciones oficiales de la Entidad.
3. Facilitar el formato físico provisional de la encuesta, el cual podrá ser utilizado para recolección de datos en caso de ausencia de conectividad (tener en cuenta lo estipulado en el procedimiento).
4. Bajo una actitud de servicio, de manera transparente y objetiva, hacer las preguntas las concretas de la encuesta, diligenciando con exactitud las respuestas dadas por el usuario.

#### RECOMENDACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

- Los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo deben estar prestos la orientar a los usuarios al momento de diligenciar la encuesta.
- La encuesta debe ser aplicada al finalizar el servicio prestado.
- Las Defensorías Regionales y dependencias de cara a la atención de un ciudadano, deben adelantar un ejercicio constante de análisis de los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en cada área o región.
- La encuesta de satisfacción, trasciende la espacialidad bajo la cual se presta el servicio.
- Todos los servidores públicos y contratistas que actúen en representación de la Defensoría del Pueblo prestando un servicio de atención directo al usuario,

deben solicitar al ciudadano el diligenciamiento de la “encuesta de satisfacción al usuario”.

- Las encuestas de satisfacción a los usuarios se aplicarán diariamente mínimo a una muestra representativa de usuarios que demanden los servicios prestados por la entidad a través de los canales de atención y divulgación.
- Se deberá dar cumplimiento a la Guía metodología para la aplicación del formato en línea "Encuesta de Satisfacción al Usuario" publicada en el mapa de procesos de la Entidad.