



Igualdad



PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN A LAS CIUDADANÍAS

Dependencia	Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía		
Quien elabora	Nelsy Yalile Riveros Castillo Astrid Natalia Vega Orjuela		
Código Manual	AC_A-PT-001		
Versión	1.0	Fecha Entrega	25/08/2025
Quien Aprueba	Adriana Paola Osorio Salazar Jefe Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía		

RESUMEN DEL DOCUMENTO:

Este protocolo sirve como una guía estructurada para garantizar una atención respetuosa, incluyente, accesible y de calidad a las personas con especial protección constitucional en su interacción con el Ministerio de Igualdad y Equidad. Su objetivo es orientar al personal del servicio público, contratistas y terceros vinculados a la Entidad sobre cómo brindar una atención adecuada, asegurando un servicio eficiente y coherente a través de todos los canales institucionales disponibles.

Este documento se desarrolla en cuatro etapas principales, que son: Definición del marco normativo y principios orientadores, descripción del ciclo de atención y los canales disponibles, establecimiento de protocolos diferenciados de atención y monitoreo, evaluación y mecanismos de mejora continua. El propósito es posicionar la atención ciudadana como un eje fundamental de la gestión pública, consolidando prácticas institucionales basadas en la equidad, la accesibilidad y la inclusión social.

Este documento se ha elaborado en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, entre otras normas relacionadas con el servicio al ciudadano, la transparencia, el acceso a la información y el enfoque de derechos.

El presente documento facilitará al Ministerio de Igualdad y Equidad la toma de decisiones respecto a la implementación de estrategias institucionales para la atención al ciudadano, la priorización de recursos, la adaptación de los servicios a grupos de valor diversos y la mejora continua de los procesos de interacción con la ciudadanía.

En virtud de los requisitos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el marco legal vigente, este documento contempla los siguientes apartados:

- Introducción
- Objetivo del Protocolo
- Alcance

- Principios orientadores de la atención a la ciudadanía
- Marco normativo
- Generalidades de la atención a la ciudadanía
- Ciclo de la atención
- Canales de atención
- Deberes y derechos de la ciudadanía
- Protocolos específicos (presencial, telefónico, virtual, atenciones preferenciales)

Palabras claves: Ciudadanía, Atención, Inclusión, Enfoque diferencial, Accesibilidad, Canales y Trato digno.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO.....	7
3. ALCANCE.....	7
4. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	15
5. MARCO NORMATIVO.....	11
6. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	16
6.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	16
6.2. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	7
6.3. RESPONSABILIDADES.....	17
7. CICLO DE LA ATENCIÓN	18
8. CANALES DE ATENCIÓN	20
9. DEBERES Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	21
10. PROTOCOLOS	22
10.1. Atención Presencial y la Radicación de PQRSDF	22
10.2. Protocolo de Atención Telefónica	27
10.3. Protocolo para la Radicación de PQRSDF por Medio de Atención Virtual	30
10.4. ATENCIONES PREFERENCIALES	32
Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.....	33
Atención a Personas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Bebés en Brazos.....	34
Atención a Veteranos de la Fuerza Pública.....	35
Atención a Personas Adultas.....	35
Atención a Población Migrante	35
Atención a Personas con Discapacidad	36
✓ Atención a personas con discapacidad visual	37
✓ Atención a personas con discapacidad auditiva.....	39
✓ Atención a personas con discapacidad cognitiva.....	41
✓ Atención a personas con discapacidad física o motora	44
11. DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS PROTOCOLOS.....	47
11.1. Monitoreo y evaluación.	47

11.2 Mecanismos de seguimiento y control.....	48
11.3 Recursos necesarios.....	48
11.4 Indicadores de desempeño.	48
11.5 Revisión y actualización.	48
11.6 Beneficios de la implementación del protocolo.....	49
12. CONTROL DE CAMBIOS	49

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Igualdad y Equidad es consciente de la importancia y necesidad de contar con procesos dinámicos de interacción con las ciudadanías, entendiendo que cada contacto representa una oportunidad para acercarse a las poblaciones objeto de su misión institucional. En este sentido, se ha desarrollado el presente Protocolo General de Atención a la Ciudadanía como una herramienta estratégica que orienta el uso de los diferentes canales de atención, no solo para resolver inquietudes o brindar información, sino también para fortalecer la relación del Ministerio con las comunidades, garantizar el ejercicio de derechos y aportar al cumplimiento de su misionalidad. Este protocolo recoge principios de lenguaje claro, enfoque diferencial, accesibilidad y trato digno, consolidando la atención a la ciudadanía como un pilar fundamental para estar más cerca de quienes históricamente han enfrentado barreras y desigualdades.

En este sentido, el presente protocolo tiene como propósito establecer lineamientos claros y uniformes para la atención de los ciudadanos, garantizando un servicio eficiente, respetuoso y accesible. Este instrumento abarca los diversos canales de atención que ha dispuesto la Entidad para brindar atención primaria las ciudadanías, que incluye atención presencial, telefónica y virtual.

1.1 OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Establecer lineamientos generales que orienten al personal del servicio público, contratistas y terceros vinculados al Ministerio en la prestación de la atención a la ciudadanía, a través de todos los canales institucionales (presencial, telefónico, virtual y escrito), garantizando un servicio oportuno, respetuoso, incluyente y eficiente, que reconozca la diversidad, promueva la equidad en el acceso y asegure la calidad los canales de atención dispuestos por el Ministerio.

1.2 ALCANCE

Aplica a todas las personas en servicio público, contratistas y terceros vinculados las dependencias y direcciones territoriales del Ministerio, en todos los canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito), especialmente en interacción con poblaciones objeto de la misionalidad del Ministerio.

1.3 DEFINICIONES Y SIGLAS

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición. Deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad.

Atención incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción.

Atención a la ciudadanía: Conjunto de acciones, principios y prácticas mediante las cuales el Ministerio orienta, informa y acompaña a las personas en su interacción con el Estado, garantizando accesibilidad, claridad, inclusión y trato digno en los canales de atención a la ciudadanía.

Atributos: son las cualidades y características que determinan la excelencia en la atención y soporte ofrecido a las personas.

Canales de atención: Los canales de atención son los medios dispuestos por la Entidad para facilitar la interacción de las ciudadanías con el Ministerio, a través de las modalidades presencial, telefónica y virtual, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Estos canales han sido diseñados para garantizar un acceso oportuno, incluyente y eficiente a la información y a la respuesta institucional

Ciudadanía: Se refiere a todas las personas que ejercen su derecho a relacionarse con el Estado y, en este caso, con el Ministerio de Igualdad y Equidad. Incluye a los diversos grupos poblacionales objeto de la misionalidad del Ministerio.

Ciudadanías diversas: Concepto que reconoce la existencia de múltiples formas de ejercer la ciudadanía, con base en identidades, contextos, condiciones y trayectorias diferenciadas. Abarca mujeres, personas LGBTIQ+, pueblos étnicos, personas con discapacidad, entre otros.

Comunicación: Es todo acto por el cual una persona da o recibe de otra información acerca de las necesidades personales, deseos, percepciones, conocimiento o estados afectivos.

Discapacidad: Condición que resulta de la interacción entre una persona y las barreras sociales, físicas o actitudinales que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras pueden estar relacionadas con deficiencias de tipo físico, sensorial, cognitivo o mental, y pueden ser tanto permanentes como temporales.

Eficacia: Consiste en ofrecer una atención integral que garantice respuestas inmediatas, soluciones oportunas y resultados óptimos a las solicitudes de la ciudadanía.

Eficiencia: Proporcionar una respuesta completa y eficiente a las solicitudes / peticiones de la ciudadanía, mediante respuestas rápidas, soluciones inmediatas y resultados de alta calidad, garantizando así una experiencia satisfactoria y óptima para el usuario.

Enfoque diferencial: Reconocimiento y atención de las particularidades sociales, culturales, económicas y territoriales de las personas y comunidades, para garantizar el acceso equitativo a los servicios y derechos.

Grupo de valor: Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), a quienes van dirigida la respuesta institucional de la entidad.

Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda.

- ✚ - Leve. La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.
- ✚ - Mediana. La que oscila entre 40 y 70 decibeles.
- ✚ - Profunda. La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas.

Inclusión Social: Principio orientado a eliminar barreras que impidan el acceso equitativo de todas las personas a los servicios del Estado, reconociendo y valorando la diversidad. En este proceso, se eliminan las barreras físicas, sociales y culturales que impiden o limitan la plena participación de las personas, especialmente aquellas con discapacidad, en la vida pública y privada. La inclusión social asegura que todos los ciudadanos, sin discriminación, puedan ser parte activa de la sociedad y ejercer plenamente sus derechos en igualdad de condiciones. Este enfoque promueve la justicia social, la equidad y el respeto a la diversidad, garantizando que las personas con discapacidad puedan disfrutar de una vida plena, libre de estigmas y exclusiones.

Interacción ciudadana: Todo tipo de contacto que se establece entre la ciudadanía y el Ministerio, ya sea para obtener información, presentar una solicitud, realizar un trámite o participar en procesos institucionales.

Lengua de señas: Se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo.

Protocolo: Conjunto de reglas orientadas a describir la forma en que las personas en servicio público deben actuar ante las personas en diversas situaciones, a fin de establecer lineamientos claros sobre cómo recibir, escuchar, comprender y responder a las necesidades y expectativas de las personas que acuden a la Entidad.

Servicio a la ciudadanía: Función pública orientada a facilitar la relación entre la ciudadanía y el Estado, mediante la prestación de servicios accesibles, eficientes y con calidad.

Sordera congénita con ceguera adquirida: Personas pertenecientes a este grupo nacen sordos y adquieren posteriormente la ceguera.

Sordo: Persona que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna.

Sordo hablante: Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.

Sordoceguera: Es una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

Sordociego(a): Persona con deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.

Sujeto de Especial Protección Constitucional: Según la Corte Constitucional son *"aquellas personas que debido a su condición física, psicológica o social particular merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Así, ha considerado que entre los grupos de especial protección constitucional se encuentran: los niños, los adolescentes, los ancianos, los disminuidos físicos, síquicos y sensoriales, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza"*.

Trato digno: Componente esencial de la atención, que implica brindar a todas las personas un servicio respetuoso, amable, empático y libre de cualquier tipo de discriminación.

2 MARCO NORMATIVO

- ✚ **Constitución Política de Colombia (1991):** "Establece como pilar fundamental del Estado Social de Derecho la igualdad, el acceso a derechos y el servicio eficiente a las personas." Consagra el derecho fundamental a la igualdad en su artículo 13, orientando las acciones del Estado hacia la eliminación de barreras que afecten a los sujetos de especial protección constitucional.
- ✚ **Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción):** "Por la cual se dictan normas para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción."

Su artículo 58 garantiza el derecho de los ciudadanos a estar informados periódicamente sobre las actividades de entidades públicas.

- ✚ **Ley 361 de 1997:** "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones." Garantiza la participación de personas con discapacidad en la vida social y pública.
- ✚ **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, entre otras disposiciones Esta norma define principios como la eficiencia, la moralidad y la transparencia en la gestión pública, y establece la necesidad de promover la participación de las personas en las decisiones estatales.
- ✚ **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.
- ✚ **Ley 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- ✚ **Ley 1712 de 2014:** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional." Promueve el acceso de las personas a información clara y comprensible, estableciendo mecanismos para garantizar la publicidad de la gestión pública.
- ✚ **Ley 1755 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición." Reconoce el derecho de las personas a recibir respuesta oportuna y de calidad a sus solicitudes, garantizando un canal de comunicación directo con las entidades públicas.
- ✚ **Ley 1757 de 2015:** "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática." Reafirma la participación ciudadana como derecho fundamental en la gestión pública.
- ✚ **Ley 2052 de 2020:** "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación

con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones." Fomenta la simplificación y modernización de procesos administrativos para garantizar mayor accesibilidad y eficiencia en la atención a las personas.

- ✚ **Ley 2195 de 2022:** "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción." Refuerza los mecanismos de control y transparencia en la administración pública, complementando otras normativas existentes.
- ✚ **Decreto 2623 de 2009:** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Mejora la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas para facilitar el acceso a servicios y trámites.
- ✚ **Decreto Ley 019 de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✚ **Decreto 2573 de 2014:** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley [1341](#) de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- ✚ **Decreto 1499 de 2017:** "Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Establece un marco de referencia para dirigir, planear y evaluar la gestión de las entidades públicas, asegurando que estas respondan con integridad y calidad a las necesidades de las personas.
- ✚ **Resolución 1519 de 2020:** "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014". Especifica los lineamientos para garantizar la accesibilidad, la seguridad digital y la publicación proactiva de datos abiertos por parte de las entidades públicas.
- ✚ **CONPES 3785 de 2013:** "Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano", cuyo objetivo se enmarca en mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

- ✚ **Circular Externa 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública:** "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro". Promueve el uso de comunicación accesible y comprensible en las interacciones entre las instituciones públicas y las personas.
- ✚ **NTC 6047:2013:** Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Normatividad interna relacionada:

- ✚ **Decreto 1075 de 2023:** "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Igualdad y Equidad y se dictan otras disposiciones." Define las competencias y responsabilidades de las dependencias del Ministerio, incluyendo aquellas relacionadas con el servicio al ciudadano.
- ✚ **Circular 21 de 2025:** de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía por medio de la cual se emiten Lineamientos para la atención presencial y telefónica a la ciudadanía.

3 PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

En atención a las funciones establecidas en el decreto 1075 de 2023 así lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, desde la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía se emiten lineamientos dirigidos a todo el personal en servicio público Ministerio de Igualdad y Equidad, contratistas y terceros vinculados a la Entidad en materia de atención a la ciudadanía. Sea lo primero señalar los principios orientadores en esta labor

- ✚ **Enfoque diferencial e inclusivo:** Toda atención a la ciudadanía se realizará reconociendo la diversidad de identidades, condiciones y situaciones de las personas, especialmente de aquellas que históricamente han sido excluidas o discriminadas, acogiendo las directrices emitidas en la Resolución 668 de 2024 por medio de la cual se definieron los enfoques que orientan la actuación y cumplimiento de las competencias del sector Igualdad y Equidad.
- ✚ **Accesibilidad:** Los servicios de atención deben garantizar el acceso pleno, efectivo y sin barreras para todas las personas, en especial la población con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, personas en condición de pobreza, entre otras.
- ✚ **Lenguaje claro y no excluyente:** Se utilizará un lenguaje sencillo, comprensible y respetuoso, evitando tecnicismos innecesarios y cualquier forma de discriminación o estigmatización.
- ✚ **Empatía y respeto:** Se brindará una atención amable, paciente y con actitud de servicio, reconociendo la dignidad y derechos de cada persona.
- ✚ **Transparencia y orientación efectiva:** Se ofrecerá información veraz, completa y oportuna, y se orientará adecuadamente a las personas en el ejercicio de sus derechos y en el acceso a los servicios del Ministerio.

4 GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

4.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

En todos los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por el Ministerio de Igualdad y Equidad, se tendrán en cuenta los siguientes atributos para una atención de calidad:

1. **Inclusión**

Promueve que todas las personas, sin distinción, sean acogidas con respeto y sin barreras. La atención debe adaptarse a la diversidad cultural, social y funcional de las ciudadanías, asegurando igualdad en el acceso y la calidad del servicio.

2. **Confianza**

Asegura que cada interacción sea confiable, segura y transparente. Se busca proteger los derechos, la información y la dignidad de las personas, generando un ambiente de credibilidad institucional.

3. **Respeto**

Se reconoce la dignidad de cada ciudadano o ciudadana, brindando un trato cortés, empático y considerado. El respeto fortalece el vínculo entre la ciudadanía y el Estado.

4. **Accesibilidad**

Garante del acceso equitativo para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad o barreras lingüísticas, sensoriales o culturales. La atención debe ser libre de obstáculos físicos, tecnológicos o comunicacionales.

5. **Agilidad**

Implica ofrecer un servicio oportuno, claro y eficaz. La agilidad mejora la experiencia de la ciudadanía, reduciendo tiempos de respuesta y trámites innecesarios.

6. **Servicio Humanizado**

Fomenta una atención sensible, cercana y empática, enfocada en el bienestar de las personas. Se prioriza el cuidado, la escucha activa y la comprensión de las necesidades individuales.

Ilustración 1. Atributos del Buen Servicio



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

4.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

- **Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía:**
 - Emite los lineamientos y realiza el seguimiento de la implementación y cumplimiento del protocolo por todas las personas en servicio público del Ministerio.
- **Equipo de la Política de Servicio a la Ciudadanía:**
 - Apoyan la elaboración de los documentos asociados con la política del servicio al Ciudadano.
 - Apoyan en la implementación y seguimiento de las actividades asociadas con la política al interior de la Entidad.
- **Personas en servicio público del Ministerio y agentes/orientadores que atienden en el canal presencial:**
 - Aplicar el protocolo en todas las interacciones con los grupos de valor.
 - Atender a los grupos de valor de manera respetuosa, oportuna, amable y profesional.

- Entregar información clara, precisa y completa a los grupos de valor.
- Resolver las solicitudes de los grupos de valor de manera eficiente.
- Registrar en los formatos establecidos las atenciones presenciales y las solicitudes realizadas por los grupos de valor.

5 CICLO DE LA ATENCIÓN

Ilustración 2. Modelos de Atención



El modelo de atención a la ciudadanía del Ministerio de Igualdad y Equidad está orientado a garantizar un servicio accesible, inclusivo, oportuno y de calidad, centrado en el respeto y la dignidad de las personas. Este modelo parte del principio de reconocer las múltiples desigualdades que atraviesan a la ciudadanía y busca ofrecer respuestas diferenciadas y adecuadas a las particularidades de cada solicitud.

Fuente:
Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

La atención se inicia con la recepción formal de la solicitud por parte de la persona ciudadana, ya sea de manera presencial, telefónica, virtual o por escrito, asegurando canales diversos que faciliten el acceso desde todos los territorios y poblaciones.

Una vez recibida la solicitud, se procede a identificar la necesidad específica de la persona, considerando variables como su contexto, grupo poblacional, nivel de vulnerabilidad y tipo de requerimiento. Con base en esta identificación, se determina el modelo de atención más adecuado, que puede incluir orientación general, acompañamiento especializado o remisión a otras entidades. Finalmente,

se brinda la atención correspondiente, asegurando el seguimiento del caso y la retroalimentación del proceso.

Este enfoque integral busca garantizar que la atención no solo sea una respuesta inmediata, sino una acción transformadora que contribuya al ejercicio pleno de los derechos y la equidad.

5.1 Tratamiento de datos personales

En el marco de la atención a la ciudadanía, el Ministerio de Igualdad y Equidad reconoce la importancia de garantizar la protección, confidencialidad y uso responsable de los datos personales que recaba en el ejercicio de sus funciones. Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y demás normativa vigente sobre la materia, toda recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales debe realizarse respetando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. De esta manera, se asegura que la información suministrada por las ciudadanías sea tratada exclusivamente para los fines relacionados con la prestación del servicio, protegiendo su derecho fundamental al habeas data y fortaleciendo la confianza ciudadana hacia la entidad.

Una vez, se conoce el motivo de contacto que llevó a que la atención presencial o telefónica tenga lugar, es necesario recaudar datos básicos de la persona previo a dar una respuesta o radicar una PQRSD. Por tanto, antes de recibir datos personales debe solicitarse autorización expresa por parte de la ciudadanía de la siguiente forma: *"De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 (hábeas data), el Ministerio de Igualdad y Equidad, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud. ¿Acepta que sus datos sean registrados en nuestras bases de datos?"*.

5.2 Aplicación de encuesta de percepción

Con el propósito de fortalecer la calidad y efectividad del servicio que brinda el Ministerio de Igualdad y Equidad, resulta fundamental contar con mecanismos que permitan conocer la percepción directa de las ciudadanías luego de ser atendidas por los canales telefónico o presencial. La aplicación de encuestas de percepción permite recoger de manera ágil y respetuosa las opiniones, experiencias y niveles de satisfacción de las personas usuarias, identificando aspectos positivos y oportunidades de mejora. Estos insumos se convierten en una herramienta clave para orientar acciones de ajuste y garantizar que la atención prestada responda de forma efectiva, incluyente y humanizada a las expectativas y necesidades reales de quienes interactúan con el Ministerio.

Así las cosas, al finalizar la atención se debe solicitar autorización para el envío posterior de una encuesta de percepción al correo electrónico suministrado. Por tal motivo, la persona a cargo de la atención deberá preguntar: "*¿Autoriza el envío de nuestra encuesta de percepción a su correo electrónico?*". Esta información deberá quedar registrada en el formulario de registro de atenciones presenciales y telefónicas.

6 CANALES DE ATENCIÓN

El Ministerio de Igualdad y Equidad ha dispuesto canales de atención a las ciudadanías en modalidades presencial, telefónica y virtual, los cuales operan en jornada continua de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Estos canales han sido diseñados para garantizar un acceso oportuno, incluyente y eficiente a la información de la respuesta institucional de la entidad.

Comprometidos con la optimización de nuestros procesos, estamos implementando mejoras continuas en nuestros canales para responder de manera cada vez más efectiva a las necesidades de nuestra ciudadanía.

Actualmente nuestros canales son:

Ilustración 3. Canales de Atención



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

7 DEBERES Y DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

La ciudadanía, en su interacción con las entidades públicas, goza de una serie de derechos orientados a garantizar una atención digna, respetuosa, incluyente y con enfoque diferencial. Estos derechos implican también deberes que permiten construir relaciones basadas en el respeto mutuo, la confianza y la corresponsabilidad. Con el fin de visibilizar y fortalecer estos principios, el Ministerio de Igualdad y Equidad ha desarrollado una Carta al Trato Digno, un instrumento que busca informar, sensibilizar y empoderar a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes en el marco de la atención que presta la entidad. Esta carta también orienta a las personas servidoras públicas sobre los principios que deben regir su actuar frente a las ciudadanías. El documento se encuentra

publicado en nuestra página web¹ institucional para su consulta libre y permanente.

Ilustración 4. Carta de Trato Digno



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

8 PROTOCOLOS

8.1 Atención Presencial y la Radicación de PQRSDF

Definición de atención presencial

La atención presencial se refiere al proceso mediante el cual los ciudadanos reciben asistencia directa por parte de las personas en servicio público, o los terceros contratados por el Ministerio para prestar atención a la ciudadanía, en un espacio físico permitiendo un contacto cara a cara.

A través de esta modalidad se garantiza que las personas recibir respuestas inmediatas o asistencia directa en sus trámites; así mismo, en caso de que la

¹ <https://www.minigualdadyequidad.gov.co/documents/d/guest/2024-carta-trato-digno>

persona desee radicar una PQRSDF, se le brindará el acompañamiento necesario para la realización de este proceso de manera rápida y sencilla, sin ningún tipo de barrera.

La atención presencial busca asegurar la correcta orientación sobre procedimientos y facilitar la solución de inquietudes, tanto en temas propios de la misionalidad del Ministerio, como en casos de denuncias y todo tipo de solicitudes.

En este contexto, la atención presencial también debe ser inclusiva, respetuosa, accesible y adaptada a las necesidades específicas de cada persona, brindando un espacio adecuado para la gestión de las solicitudes de la ciudadanía de manera eficiente y equitativa.

Está integrado por los puntos de servicio presencial, espacios de interacción itinerantes (ferias, puntos móviles, entre otros) pueden acceder a la información y respuesta institucional del Ministerio. El canal presencial facilita la comunicación e interacción más efectiva entre los grupos de valor y la entidad.

Consideraciones claves para la atención presencial

En la atención presencial, se deben tener en cuenta una serie de consideraciones esenciales para garantizar una experiencia fluida, respetuosa y eficaz para el ciudadano:

- **Bienvenida y primera impresión:** Es fundamental que las personas en servicio público o los terceros contratados por el Ministerio para prestar atención a la ciudadanía reciban a las personas con amabilidad, cortesía y profesionalismo. La primera impresión debe ser positiva, asegurándose de que las ciudadanías se sientan cómodas y atendidas.
- **Claridad en la información:** Las personas en servicio público o los terceros contratados por el Ministerio para prestar atención a la ciudadanía deben proporcionar información clara y comprensible sobre los procedimientos de radicación de PQRSDF, especificando los plazos, requisitos y pasos a seguir. Es importante evitar el uso de tecnicismos y utilizar un lenguaje sencillo.

- **Confidencialidad:** Es esencial que la atención sea privada y que la información del ciudadano se maneje de forma confidencial. En la radicación de PQRSDf, se debe garantizar que el proceso sea seguro y que la persona se sienta tranquila al compartir datos personales o sensibles.
- **Empatía y escucha activa:** El personal que preste el servicio de atención debe ser empático y mostrar una actitud de escucha activa, permitiendo que la persona exponga su situación de manera libre y sin interrupciones. Es fundamental generar un ambiente de confianza donde el ciudadano se sienta valorado y respetado.

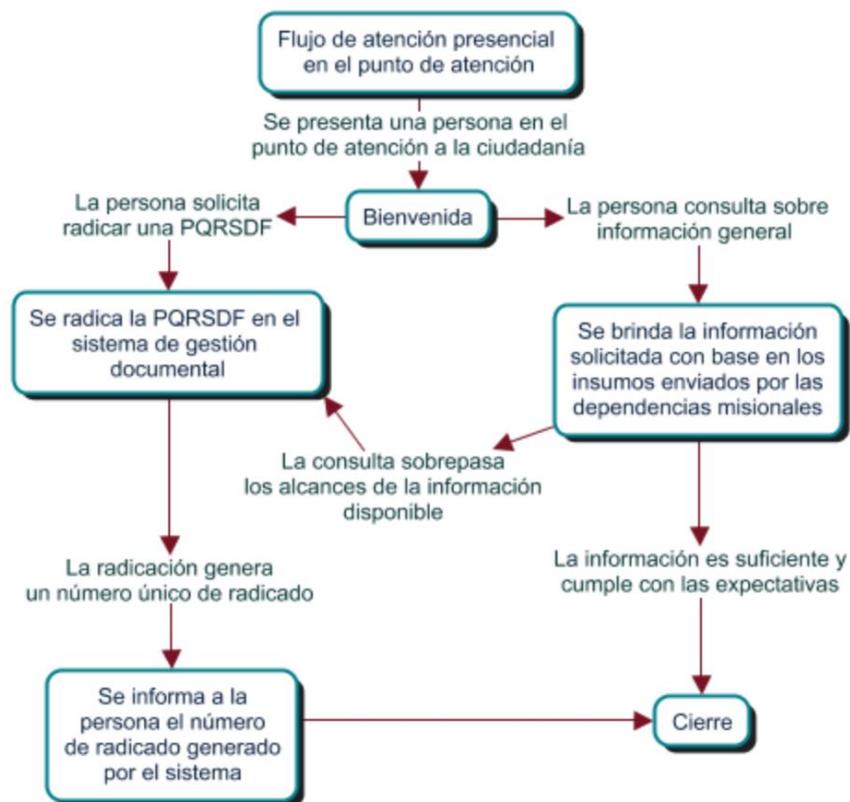
Directrices para la atención presencial

Recomendaciones generales:

- **Bienvenida y explicación inicial:** Al recibir al ciudadano, el personal de atención debe presentarse y explicar de manera breve el proceso que se va a seguir. Se debe preguntar al ciudadano si tiene alguna preferencia en cuanto al tipo de atención o si requiere alguna adaptación para facilitar su participación.
- **Uso de lenguaje claro y comprensible:** Durante la interacción, utilice un lenguaje sencillo, sin jerga legal o técnica, para asegurar que el ciudadano entienda perfectamente lo que debe hacer.
- **Resolución de dudas y orientación:** Si el ciudadano tiene dudas sobre el procedimiento o el estado de su solicitud, ofrézcale información precisa y clara. Si el caso requiere derivación a la dependencia técnica, explique los pasos a seguir y comuníquese a la persona de contacto correspondiente del área para que apoye la atención.
- **Cierre respetuoso:** Al finalizar la atención, agradezca al ciudadano por su tiempo, ofrezca cualquier tipo de asistencia adicional si es necesario y brinde las indicaciones finales para asegurar el seguimiento de su solicitud.
- **Aspectos adicionales:** De ser necesario, si la persona lo solicita, informarle la posibilidad de presentar una petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia o felicitación (PQRSDf), se debe brindar la información respecto de los canales disponibles para tal fin como el correo electrónico contacto@minigualdad.gov.co.

- ❖ **Asesoría en la radicación de PQRSDF:** Guíe al ciudadano en el proceso de radicación de su PQRSDF, asegurándose de que comprenda los formularios a llenar (si aplica), los documentos que debe adjuntar y el tipo de solicitud que está realizando.
- ❖ **Confirmación de recepción:** Al recibir una PQRSDF, confirme que ha sido registrada de manera adecuada, indicando al ciudadano el número de radicado y el tiempo estimado de respuesta.

Ilustración 5. Flujograma Atención Presencial



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

Atención presencial en otros espacios

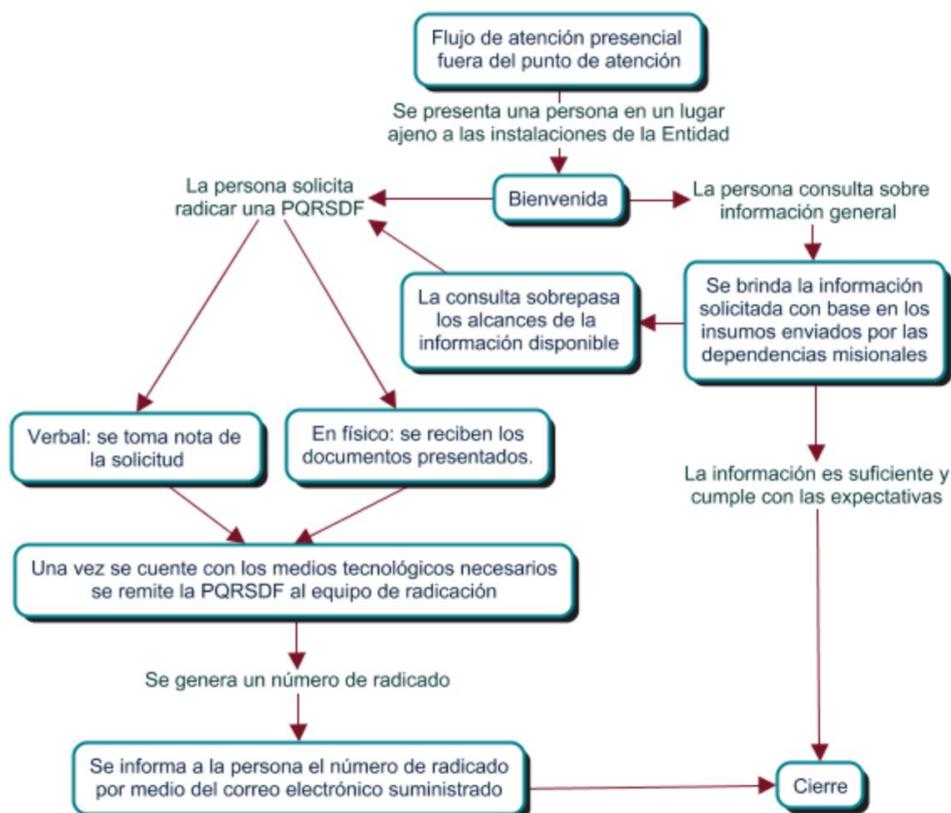
- ❖ **Atención presencial fuera de los puntos de atención del Ministerio:** En caso de que la atención se brinde en espacios de interacción itinerantes como ferias, puntos móviles, entre otros; se deberá seguir un flujo especial

que garantice que las PQRSDf sean recibidas y canalizadas por medio de los canales oficiales.

- ❖ **Radicación de PQRSDf en lugares con dificultad de acceso a internet:** En los casos en que, durante una atención presencial en territorios con baja disponibilidad de conectividad, la persona requiera radicar una PQRSDf, el agente de servicio encargado de la atención deberá recibir la petición escrita o verbal, tomando, además, nota del correo electrónico o dirección física donde la persona indique que desea recibir notificaciones personales.

Posterior a ello, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, se deberá remitir a la persona interesada la constancia de radicación a la dirección electrónica o física informada.

Ilustración 6. Flujograma Atención Presencial en otros espacios



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

8.2 Protocolo de Atención Telefónica

Definición de la atención telefónica

La atención telefónica es un canal de interacción directa entre la ciudadanía y el Ministerio de Igualdad y Equidad, que permite brindar orientación, resolver inquietudes y canalizar solicitudes de manera ágil, cercana y empática, sin necesidad de desplazamiento físico. Este canal debe garantizar un trato respetuoso, accesible e incluyente para todas las personas, priorizando la escucha activa y la calidad en la comunicación.

Ilustración 7. Esquema de atención telefónica



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

Consideraciones clave para la atención telefónica

- **Interacción personalizada y centrada en la persona usuaria:** La atención debe brindarse de manera personalizada, reconociendo la individualidad de cada persona y atendiendo a sus necesidades específicas. Es esencial que la comunicación sea clara, empática y guiada por los principios de la escucha activa.
- **Generación de un entorno de confianza desde el primer contacto:** Desde el inicio de la llamada, se debe propiciar un ambiente de respeto, amabilidad y contención emocional, en el cual la persona se sienta valorada y segura para expresar sus inquietudes o problemáticas. El tono de voz, el lenguaje utilizado y la disposición del personal son factores clave en la construcción de este vínculo.

- **Comunicación accesible e inclusiva:** Es imprescindible evitar el uso de tecnicismos, siglas, jergas administrativas o cualquier expresión que pueda generar confusión o exclusión. El lenguaje debe ser comprensible, inclusivo, respetuoso de la diversidad sociocultural y sensible a los distintos contextos de vida de las personas usuarias.
- **Sensibilidad institucional y alto compromiso en la atención:** Para muchas personas, este canal telefónico representa su único punto de contacto con el Ministerio, lo que impone una responsabilidad ética e institucional de alto nivel. Por ello, se requiere un enfoque de atención basado en los derechos humanos, la equidad y la justicia social, priorizando siempre el bienestar y la dignidad de quien se comunica.

Directrices para la atención telefónica

Recomendaciones generales:

- Mantener durante toda la llamada un tono de voz amable, claro y profesional.
 - Evitar el uso de términos técnicos, jergas o expresiones poco comprensibles.
 - Ser paciente y tolerante ante situaciones complejas o expresiones de inconformidad.
 - Procurar dar solución a la solicitud en la primera llamada, evitando transferencias innecesarias.
 - **Aspectos adicionales:** De ser necesario, si la persona lo solicita, informarle la posibilidad de presentar una petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia o felicitación (PQRSDF), se debe brindar la información respecto de los canales disponibles para tal fin como el correo electrónico contacto@minigualdad.gov.co.
- ❖ **Radicación de PQRSDF en lugares con dificultad de acceso a internet:** En los casos en que, durante una atención telefónica, la persona requiera radicar una PQRSDF y manifieste tener dificultad de acceder a internet, el agente de servicio encargado de la atención deberá recibir la petición verbal, tomando, además, nota del correo electrónico o dirección física donde la persona indique que desea recibir notificaciones personales.

Posterior a ello, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, se deberá remitir a la persona interesada la constancia de radicación a la dirección electrónica o física informada.

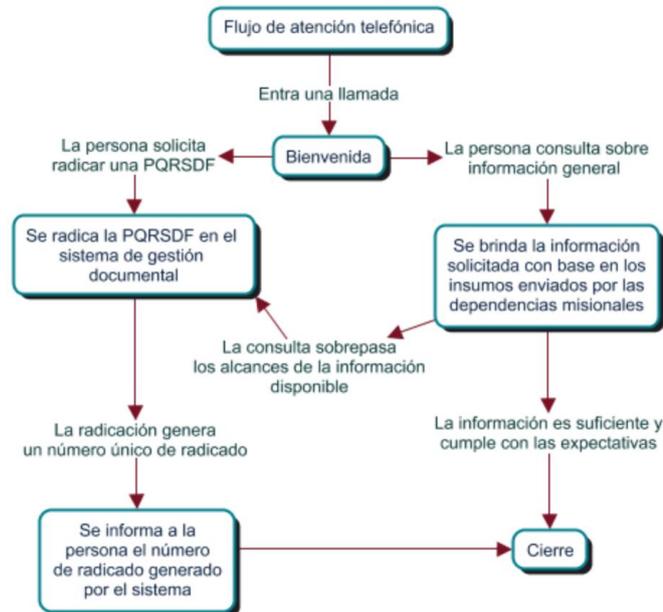
Durante la llamada:

- Escuchar con atención a la ciudadana o el ciudadano, sin interrumpir, permitiéndole expresar su necesidad con libertad.
- Mostrar empatía, comprensión y disposición para ayudar, reconociendo las emociones o preocupaciones que pueda expresar.
- Brindar información clara, precisa y oportuna, utilizando un lenguaje sencillo, respetuoso y comprensible.
- En caso de no tener la información solicitada o no ser competencia del canal, registrar los datos de contacto y canalizar la solicitud al área correspondiente, informando a la persona el procedimiento y el tiempo estimado de respuesta.
- De ser necesario, si la persona lo solicita, informarle la posibilidad de presentar una queja o sugerencia, socializándole los canales disponibles para tal fin como el correo electrónico contacto@minigualdad.gov.co

Al finalizar la llamada:

- Agradecer a la persona por su comunicación y reiterar el mensaje institucional:
"En el Ministerio de Igualdad y Equidad estamos al servicio de las poblaciones y en los territorios."
- Despedirse de manera cordial, cálida y profesional.
- Registrar el resultado de la llamada y las acciones realizadas en el sistema o formato definido para este fin.

Ilustración 8. Flujograma de atención telefónica



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

8.3 Protocolo para la Radicación de PQRSDF por Medio de Atención Virtual

Definición de radicación de PQRSDF virtual

La radicación de PQRSDF virtual se refiere al proceso mediante el cual los ciudadanos pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones a través de canales digitales, como el portal web, correo electrónico, plataformas de mensajería o redes sociales habilitadas por el Ministerio. Esta modalidad permite a las personas realizar trámites sin necesidad de desplazarse físicamente, lo que facilita la accesibilidad y la rapidez en la atención. Además, ofrece una alternativa eficiente para que los ciudadanos presenten sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en cualquier momento y desde cualquier lugar, garantizando la igualdad de acceso a los servicios.

Consideraciones claves para la radicación virtual de PQRSDF

Para garantizar que la radicación virtual de PQRSDF se realice de manera efectiva y respetuosa, es esencial considerar los siguientes puntos:

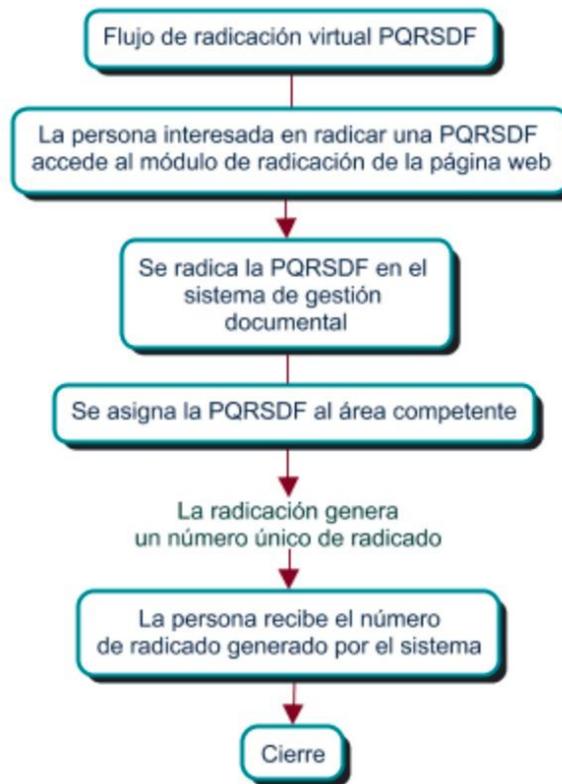
- **Facilidad de acceso:** Las plataformas y herramientas utilizadas serán fáciles de navegar y accesibles para todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidad. La interfaz debe ser clara, intuitiva y libre de barreras tecnológicas.
- **Claridad en los pasos y requerimientos:** Los procedimientos para radicar una PQRSDF virtual estarán claramente detallados en las plataformas digitales. Los ciudadanos deberán ser informados sobre los requisitos, los tipos de PQRSDF que pueden presentar, los plazos de respuesta y los métodos de seguimiento.
- **Seguridad y privacidad:** El proceso de radicación virtual deberá contar con mecanismos de seguridad adecuados para garantizar la protección de la información personal y sensible del ciudadano, conforme a las normas de privacidad y protección de datos.
- **Multicanalidad:** La radicación de PQRSDF estará habilitada a través de diversos canales, como formularios en línea, correo electrónico y redes sociales, para garantizar que el proceso sea accesible para todos, independientemente de su familiaridad con la tecnología.

Directrices para la radicación virtual de PQRSDF.

Recomendaciones generales:

- **Guía clara de inicio a fin:** Proporcionar instrucciones claras sobre cómo iniciar y completar la radicación de una PQRSDF en línea. Esto incluye la forma de acceder a los formularios, los campos obligatorios, y los formatos aceptados para los archivos adjuntos.
- **Confirmación de recepción:** Después de recibir una PQRSDF por medio virtual, enviar un email de confirmación automática o manual al ciudadano con el número de radicado y los plazos estimados de respuesta.
- **Seguimiento en línea:** Informar de la posibilidad de realizar seguimiento de sus solicitudes, de manera fácil y rápida, en el link <https://tikali.minigualdadyequidad.gov.co/frontend-pqrs/#/finder>.
- **Resolución de dudas:** Si la persona tiene dudas o dificultades en el proceso, brindar soporte que pueda resolver las inquietudes de manera eficaz a través de los otros canales de atención.

Ilustración 9. Flujograma de radicación virtual de PQRSDf



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

8.4 ATENCIONES PREFERENCIALES

La atención preferencial es una modalidad de servicio que otorga prioridad a personas en situaciones específicas que requieren un trato especial debido a su condición o circunstancia particular. Este tipo de atención está dirigido a:

- Niñas, niños y adolescentes.
- Personas mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Personas con bebés en brazos.
- Veteranos de la Fuerza Pública.
- Personas con discapacidad.

La finalidad de esta atención es garantizar que estos grupos reciban el apoyo necesario de manera oportuna y respetuosa, promoviendo la igualdad de oportunidades en el acceso a servicios.

Atención a Niñas, Niños y Adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser escuchados y a expresar sus sugerencias, quejas o inquietudes, incluso si no están acompañados por un adulto. Es importante reconocer su capacidad para tomar decisiones sobre su bienestar y tratarles con respeto y seriedad.

Directrices para su atención:

- **Priorización en la atención:** Siempre que sea posible, se debe dar preferencia en la atención, permitiendo que accedan al servicio antes que otros usuarios, respetando su derecho a ser atendidos de manera oportuna.
- **Para la solicitud de autorización del registro con datos:** se le pregunta al niño o niña o adolescente (llamar al niño, niña o adolescente por su nombre), ¿si está de acuerdo que se relacione el nombre en el registro o prefiere que sea anónimo? ¿estás de acuerdo?, o ¿prefieres que no relacionemos tu nombre en el registro? Dependiendo de la respuesta se registra como peticionario al niño, niña o adolescente o como anónimo en el sistema/formato de registro establecido, y se le confirman los datos.
- **Escucha activa y confidencialidad:** Se debe escuchar con atención cada solicitud o queja, garantizando que el trato sea confidencial. Esto crea un ambiente de confianza y seguridad.
- **Respeto y credibilidad:** Es fundamental otorgar total credibilidad a lo que expresan, reconociendo su capacidad de juicio y la validez de sus palabras.
- **Uso del nombre propio:** Llamarlos siempre por su nombre y evitar apelativos como "chiquito", "niño" o "mijito", que minimizan su identidad. Esto promueve su dignidad y reconocimiento.
- **Comunicación adecuada:** Utilizar un lenguaje claro y comprensible, ajustado a la edad del niño o adolescente, y evitar expresiones que puedan resultar confusas o despectivas.

Atención a Personas Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con Bebés en Brazos

La atención preferencial también aplica a personas mayores, mujeres embarazadas y personas con bebés en brazos. Es importante destacar que, al ofrecer este tipo de atención, se debe explicar claramente a los demás ciudadanos en sala de espera que estas personas recibirán un trato prioritario. Sin embargo, una vez se haya atendido a quienes requieren la atención preferencial, se continuará con el orden de llegada o el turno asignado.

Definición de Persona Mayor:

- **Persona mayor:** Se considera persona mayor a quien tiene 60 años o más. Sin embargo, también se pueden considerar personas de entre 55 y 60 años si presentan un desgaste físico, vital o psicológico que afecte su bienestar y su capacidad para realizar actividades cotidianas.

Consideraciones clave en la atención:

- **Evitar infantilizar:** No asumir que una persona mayor es similar a un niño. Las personas mayores tienen una gran diversidad de capacidades y no deben ser tratadas con condescendencia.
- **No presuponer limitaciones:** No se debe asumir que las personas mayores tienen problemas de audición o movilidad. Hablarles en tono elevado sin necesidad puede resultar irrespetuoso. En lugar de eso, se debe preguntar directamente si necesitan algún ajuste en la forma de comunicarse.
- **Valorar su autonomía:** Es fundamental no subestimar su capacidad para realizar actividades cotidianas. Muchas personas mayores siguen siendo autónomas y participan activamente en la sociedad.
- **Respetar sus palabras:** Nunca se debe restar credibilidad a lo que una persona mayor manifiesta. Su experiencia y conocimiento son valiosos y merecen ser reconocidos.

Atención a Veteranos de la Fuerza Pública

Los veteranos de la Fuerza Pública, tal como lo establece la Ley 1979 de 2019, son aquellas personas que, tras haber prestado servicio, cuentan con asignación de retiro, han sido pensionados por invalidez o tienen la distinción de reservista de honor. Este grupo tiene derecho a recibir un trato preferencial en los servicios públicos.

En concordancia con la **Directiva Presidencial No. 10 de 2020**, se establece que todas las entidades deben contar con una ventanilla o fila preferencial para la atención de veteranos. Esta ventanilla podrá coincidir con las de mujeres embarazadas, personas con discapacidad o personas mayores.

Recomendaciones para la atención:

- **Identificación y respeto:** Asegurarse de que el veterano sea atendido de forma digna, respetando su historia y su servicio a la nación.
- **Trato respetuoso:** Evitar cualquier tipo de trato que minimice la importancia de su experiencia. Un veterano no debe ser tratado como una persona cualquiera, sino con el reconocimiento que merece por su servicio.

Atención a Personas Adultas

Consideraciones en la atención a personas adultas:

- **Derecho a la privacidad:** Respetar siempre la confidencialidad de la información personal. Si una persona solicita no revelar su nombre o cualquier otro dato, se debe cumplir con su solicitud.

Escucha activa y empatía: Asegurarse de brindar una atención personalizada, sin prejuicios, y con disposición para escuchar cualquier inquietud o solicitud.

Atención a Población Migrante

Las personas migrantes, independientemente de su estatus legal, tienen los mismos derechos fundamentales que cualquier persona nacional. La **Constitución Política de Colombia** garantiza la igualdad de derechos, por lo que es esencial

que las personas encargadas de la atención brinden un trato respetuoso y comprensivo.

Consideraciones clave para la atención a migrantes:

- **Identificación y respeto por su identidad:** Llamar a la persona por su nombre y evitar el uso de apelativos que puedan ser estigmatizantes relacionados con su estatus migratorio o su país de origen.
- **Escucha activa:** Escuchar sin interrumpir, permitiendo que la persona se exprese libremente sobre su experiencia y situación.
- **Prevención de la revictimización:** Evitar preguntas que puedan hacer que la persona reviva traumas o situaciones difíciles, ya que esto puede aumentar el sufrimiento emocional.

Protección de los derechos: Recordar que la situación migratoria de una persona, o la de los cuidadores de niños, no es justificación para desproteger sus derechos. Todos deben recibir la protección adecuada, independientemente de su estatus migratorio.

Atención a Personas con Discapacidad

Una persona con discapacidad es aquella que tiene limitaciones en su capacidad física, mental, intelectual o sensorial, lo que puede generar barreras para su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras no solo son físicas, sino también actitudinales y sociales.

Directrices para la atención a personas con discapacidad:

- **Eliminación de barreras:** Asegurarse de que el entorno esté libre de obstáculos físicos que puedan dificultar el acceso. Esto incluye mover objetos como canecas, materas, dispositivos o cualquier otro elemento que pueda representar un peligro o impedimento.
- **Acceso adecuado:** Garantizar que las instalaciones y servicios cumplan con las **Normas Técnicas Colombianas (NTC 6047)**, que especifican las condiciones necesarias para asegurar un entorno accesible para personas con discapacidad.

- **Atención personalizada:** Tratar a la persona con discapacidad de manera respetuosa y acorde con sus necesidades específicas, siempre considerando sus capacidades y respetando su autonomía.

✓ **Atención a personas con discapacidad visual**

Definición de discapacidad visual

La discapacidad visual se refiere a alteraciones que afectan ambos ojos y que limitan de forma total o parcial la capacidad para realizar actividades cotidianas que requieren del sentido de la vista. Esta condición puede clasificarse en dos grandes categorías: la ceguera, entendida como la pérdida total de la visión, y la baja visión, que corresponde a una pérdida significativa pero no absoluta. La vista es el sentido a través del cual las personas acceden de forma inmediata, global y a distancia a gran parte de la información del entorno; por ello, la discapacidad visual genera barreras importantes en la comunicación, la movilidad y la interacción con el entorno. En este sentido, establecer directrices claras y respetuosas para la atención es fundamental para garantizar el acceso equitativo a la respuesta institucional del Ministerio.

Consideraciones claves para la atención

Al momento de brindar atención a personas con discapacidad visual, es fundamental partir del reconocimiento de su autonomía, dignidad y capacidad de decisión. La comunicación debe ser directa, clara y respetuosa, evitando suposiciones o actitudes condescendientes. Es importante recordar que cada persona con discapacidad visual tiene formas diversas de acceder a la información, por lo cual resulta clave consultar y adaptarse a sus preferencias. Asimismo, el entorno físico y los materiales informativos deben ser accesibles, eliminando obstáculos que impidan una experiencia segura y eficiente durante la atención.

Directrices para la atención

A continuación, se presentan recomendaciones prácticas que deben ser aplicadas durante la atención a personas con discapacidad visual:

- Preséntese con claridad antes de iniciar la conversación e identifíquese adecuadamente.
- Diríjase siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
- Utilice un tono de voz natural, claro y pausado, sin gritar.
- No sustituya el lenguaje verbal con gestos o señalamientos visuales.
- Evite expresiones vagas como "aquí", "allí" o "eso"; prefiera términos específicos como "a su derecha", "al frente", etc.
- Use de manera natural palabras como "ver" o "mirar", sin evitarlas innecesariamente.
- Llame a la persona por su nombre para que sepa que se le está hablando directamente.
- Evite expresiones compasivas o condescendientes.
- Informe sobre quiénes están presentes en el espacio y comunique cualquier acción que se realice.
- Avise cuando se retire y cuando regrese.
- Ofrezca opciones accesibles para la entrega de información: letra aumentada, alto contraste, audios, descripción de imágenes o archivos digitales accesibles.
- Brinde apoyo si identifica obstáculos cercanos o si la persona lo solicita.
- Para ayudar en el desplazamiento, ofrezca su brazo en lugar de tomar directamente el de la persona.
- Camine un paso adelante y describa los cambios del entorno si es necesario.
- Cuando sea necesario indicar ubicaciones, use términos precisos y claros, y si se requiere, permita que la persona explore el objeto con sus manos.
- Sea cuidadoso de no sobrecargar la descripción; escuche y respete los límites que establezca la persona.

Estas orientaciones buscan garantizar una atención inclusiva, efectiva y respetuosa de los derechos de las personas con discapacidad visual, promoviendo su participación en todos los procesos institucionales.

✓ **Atención a personas con discapacidad auditiva**

Definición de discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se refiere a la disminución parcial o total de la capacidad de escuchar, y puede ser congénita (presente desde el nacimiento) o adquirida (debido a factores como enfermedades, accidentes o envejecimiento). Esta discapacidad afecta la percepción de los sonidos del entorno, incluyendo el habla y otros estímulos sonoros. La pérdida auditiva varía en su grado, pudiendo ir desde dificultades leves para escuchar sonidos hasta la sordera total. Es importante destacar que la discapacidad auditiva no impacta la capacidad intelectual de la persona; solo limita la capacidad para recibir y procesar sonidos. Las personas con discapacidad auditiva pueden utilizar diversas herramientas de apoyo para la comunicación, como el lenguaje de señas, audífonos, implantes cocleares, entre otras, para garantizar su plena participación en la sociedad.

Consideraciones claves para la atención

En la atención a personas con discapacidad auditiva, es esencial reconocer la diversidad en los grados de pérdida auditiva y los recursos que cada persona puede utilizar para comunicarse. Es fundamental ofrecer un ambiente accesible y respetuoso, brindando alternativas de comunicación según las necesidades de la persona, ya sea a través de lectura labial, apoyo escrito o intérpretes de lengua de señas.

Adicionalmente, es importante recordar que la discapacidad auditiva no implica limitaciones cognitivas, por lo que se debe promover la igualdad de oportunidades y el respeto a la autonomía de la persona. Las barreras para la comunicación pueden superar fácilmente mediante ajustes razonables, como una correcta ubicación para facilitar la lectura de labios o la utilización de tecnologías de apoyo.

Directrices para la atención

A continuación, se presentan las recomendaciones generales y directrices específicas para la atención de personas con discapacidad auditiva:

Recomendaciones generales:

- Asegúrese de estar bien iluminado y posicionado de manera que su rostro sea visible para facilitar la lectura labial.
- Diríjase siempre de frente y asegúrese de que la persona pueda ver claramente sus labios al hablar.
- Hable con naturalidad, modulando su voz de forma clara y sin elevar el tono innecesariamente.
- Repita la información o indicaciones si la persona lo solicita o si nota que no ha comprendido completamente.
- Evite elevar excesivamente la voz, a menos que la persona lo solicite expresamente.
- Recuerde que el uso de audífonos no garantiza una audición perfecta, por lo que no se debe asumir que la persona escucha claramente.

Atención a personas hipoacúsicas:

La hipoacusia se refiere a la pérdida auditiva parcial que varía en grado, desde leve hasta profunda. Las personas con hipoacusia suelen tener dificultades para captar sonidos del entorno, pero esto no afecta su capacidad intelectual o emocional. Para facilitar la comunicación con personas hipoacúsicas:

- Utilice frases claras, concisas y directas para dar indicaciones.
- Si la persona le solicita que hable más alto, hágalo, pero no aumente excesivamente el tono de voz, ya que esto puede interpretarse como un gritar.
- Si la persona tiene dificultades para expresarse o si no entiende algo, puede pedirle que repita o lo escriba.
- Mantenga un lenguaje sencillo al escribir, evitando tecnicismos y manteniendo la claridad.

Atención a personas sordas:

Las personas sordas prefieren la lengua de señas como su medio natural de comunicación. Si se encuentra con una persona sorda que utiliza esta lengua:

- Verifique si es posible comunicarse mediante la escritura, si el contexto lo permite.
- Si no puede comunicarse por escrito de manera efectiva, recurra a los servicios de interpretación de lengua de señas, como el Centro de Relevo Colombia, para garantizar una atención adecuada y efectiva.
- Mantenga una actitud abierta y respetuosa ante el uso de lengua de señas, y si es necesario, solicite el apoyo de un intérprete especializado.

Estas directrices y recomendaciones buscan garantizar una atención inclusiva, respetuosa y efectiva para todas las personas con discapacidad auditiva, promoviendo su acceso a los servicios y su participación activa en la sociedad.

✓ **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

Definición de discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva se refiere a un conjunto de condiciones caracterizadas por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en las habilidades de adaptación o adaptación social de la persona. Esta discapacidad puede ser de origen congénito o adquirida, y afecta diversas áreas del funcionamiento cognitivo, como la memoria, el razonamiento, la resolución de problemas, el aprendizaje, la comunicación y la toma de decisiones. Las personas con discapacidad cognitiva pueden presentar variaciones en la capacidad para comprender, procesar y retener información, lo que puede influir en su autonomía y participación en actividades cotidianas. Sin embargo, es importante subrayar que las personas con discapacidad cognitiva poseen una gran diversidad en sus capacidades, por lo que la atención debe ser individualizada, teniendo en cuenta sus necesidades, potencialidades y características específicas. La discapacidad cognitiva no está relacionada con la capacidad emocional o afectiva, por lo que las personas con esta condición pueden tener una vida social plena y significativa si se eliminan las barreras que limitan su participación.

Consideraciones claves para la atención

Al brindar atención a personas con discapacidad cognitiva, es fundamental adoptar una actitud de respeto, paciencia y empatía, reconociendo que cada persona tiene un ritmo y una forma particular de procesar la información. Es esencial proporcionar un entorno accesible y comprensible, adaptando la información de manera que sea clara y fácil de entender. Las barreras cognitivas pueden ser superadas mediante la simplificación de los mensajes, el uso de ejemplos concretos, y el apoyo visual o táctil, según el caso. Además, es importante involucrar a la persona en el proceso de toma de decisiones en la medida de sus posibilidades, respetando su autonomía y brindándole opciones para que pueda elegir entre alternativas. Asimismo, se debe evitar la sobreprotección y el trato paternalista, favoreciendo la independencia y la participación activa en la vida social y comunitaria.

Directrices para la atención

A continuación, se presentan las recomendaciones y directrices específicas para la atención de personas con discapacidad cognitiva:

Recomendaciones generales:

- Utilice un lenguaje claro, directo y sencillo. Evite tecnicismos o expresiones complicadas.
- Modifique la información para que sea accesible: use ejemplos concretos y situaciones cotidianas para facilitar la comprensión.
- Sea paciente y permita que la persona procese la información a su propio ritmo, evitando apresuramientos.
- Escuche activamente y asegúrese de que la persona ha comprendido lo que se le está diciendo antes de continuar con el siguiente paso.
- Respete los tiempos de respuesta y no interrumpa a la persona mientras se expresa.
- Brinde apoyo visual o táctil (por ejemplo, con gráficos, pictogramas o señalamientos) si es necesario para facilitar la comprensión.
- Evite el uso de un lenguaje abstracto o simbólico; sea concreto y específico al ofrecer instrucciones.

Atención personalizada:

- Siempre que sea posible, ofrezca opciones y permita que la persona tome decisiones sobre cómo prefiere recibir la atención.
- Si la persona presenta dificultades para comprender un concepto, repita la información de forma más simple, sin mostrar frustración.
- En caso de duda sobre la comprensión, puede preguntar directamente a la persona si entendió la información o si necesita que se le explique nuevamente.
- Cuando sea necesario, ofrezca apoyos adicionales como la presencia de un familiar, cuidador o profesional que conozca bien a la persona y pueda ayudar en la comunicación.

Apoyo en la toma de decisiones:

- Proporcione a la persona la posibilidad de elegir entre varias opciones, aunque estas sean limitadas. Evite imponer decisiones sin consultar sus preferencias.
- Siempre que sea posible, promueva la autonomía de la persona en la toma de decisiones relacionadas con su vida diaria.
- Asegúrese de que la persona pueda expresar sus deseos, necesidades y preocupaciones, y respételos en la medida de lo posible.

Manejo de situaciones difíciles:

- Si la persona muestra señales de frustración, ansiedad o incomodidad, brinde apoyo emocional con calma y empatía.
- Evite el trato condescendiente o las respuestas autoritarias. Mantenga un tono de voz sereno y tranquilizador.
- Si la persona tiene dificultad para entender el procedimiento o los pasos que debe seguir, proporcione indicaciones más detalladas y claras, asegurándose de que se sienta cómodo y comprendido durante todo el proceso.

Este protocolo tiene como objetivo asegurar que las personas con discapacidad cognitiva reciban atención respetuosa, personalizada y efectiva, favoreciendo su

inclusión plena en todos los aspectos de la vida. La clave está en la adaptación continua de los procesos y la atención a las necesidades y particularidades de cada individuo.

✓ **Atención a personas con discapacidad física o motora**

Definición de discapacidad física o motora

La discapacidad física o motora se refiere a aquellas condiciones que afectan la capacidad de una persona para moverse, caminar, coordinar sus movimientos o realizar actividades que requieren destreza física. Estas discapacidades pueden ser causadas por una variedad de factores, tales como enfermedades, lesiones, malformaciones congénitas o el envejecimiento. Dependiendo de la naturaleza y el grado de la discapacidad, las personas pueden experimentar limitaciones en su capacidad para desplazarse, manipular objetos o realizar tareas cotidianas, lo que puede afectar su autonomía y participación en la sociedad. Sin embargo, es importante señalar que, al igual que en otras formas de discapacidad, las personas con discapacidad motora pueden llevar una vida plena y activa si se les proporcionan los apoyos adecuados y el entorno se adapta para facilitar su movilidad y acceso a diferentes espacios y servicios.

Consideraciones claves para la atención

Cuando se brinda atención a personas con discapacidad física o motora, es esencial tener en cuenta las particularidades y necesidades de cada individuo. Las personas con discapacidad motora pueden utilizar diferentes dispositivos de asistencia, como sillas de ruedas, prótesis, andadores o bastones, que les permiten mejorar su movilidad y autonomía. Por lo tanto, la atención debe ser personalizada, respetuosa y enfocada en facilitar la accesibilidad a los servicios, tanto en el entorno físico como en la comunicación. La empatía, el respeto por la autonomía y la disposición para ofrecer apoyo en situaciones donde sea necesario son claves para garantizar que la persona se sienta cómoda y capaz de participar activamente.

Es fundamental reconocer que las limitaciones físicas no implican ninguna restricción en las capacidades cognitivas, emocionales o sociales, por lo que la atención debe fomentar la inclusión y promover la igualdad de oportunidades.

Directrices para la atención

A continuación, se presentan las recomendaciones y directrices específicas para la atención de personas con discapacidad física o motora:

Recomendaciones generales:

- Ofrezca un entorno accesible: Asegúrese de que el lugar esté libre de obstáculos y que haya accesos adecuados, como rampas, puertas anchas, ascensores, y espacios adaptados para el uso de sillas de ruedas o dispositivos de movilidad.
- Respete la autonomía: Pregunte a la persona si necesita ayuda para desplazarse o realizar alguna tarea. No asuma que necesita asistencia sin consultar.
- Ajuste la comunicación: Si la persona utiliza dispositivos de asistencia, como un andador o una silla de ruedas, asegúrese de hablarle de manera directa y a su nivel. Si la persona tiene movilidad reducida en brazos o manos, ofrezca apoyo en tareas que lo requieran de manera respetuosa y sin invadir su espacio personal.
- Evite la condescendencia: Trate a la persona con respeto, evitando el lenguaje o las actitudes paternalistas. Recuerde que la discapacidad física no implica una discapacidad intelectual o emocional.
- Brinde apoyo si es necesario: Si la persona tiene dificultades para alcanzar objetos o desplazarse, ofrézcase para ayudar de manera respetuosa, asegurándose de que la ayuda no sea intrusiva.

Atención personalizada:

- Consulta las necesidades específicas: Pregunte a la persona sobre sus preferencias y los recursos que utiliza para moverse o realizar tareas. Algunas personas pueden preferir no recibir ayuda, mientras que otras pueden necesitar asistencia para actividades específicas.

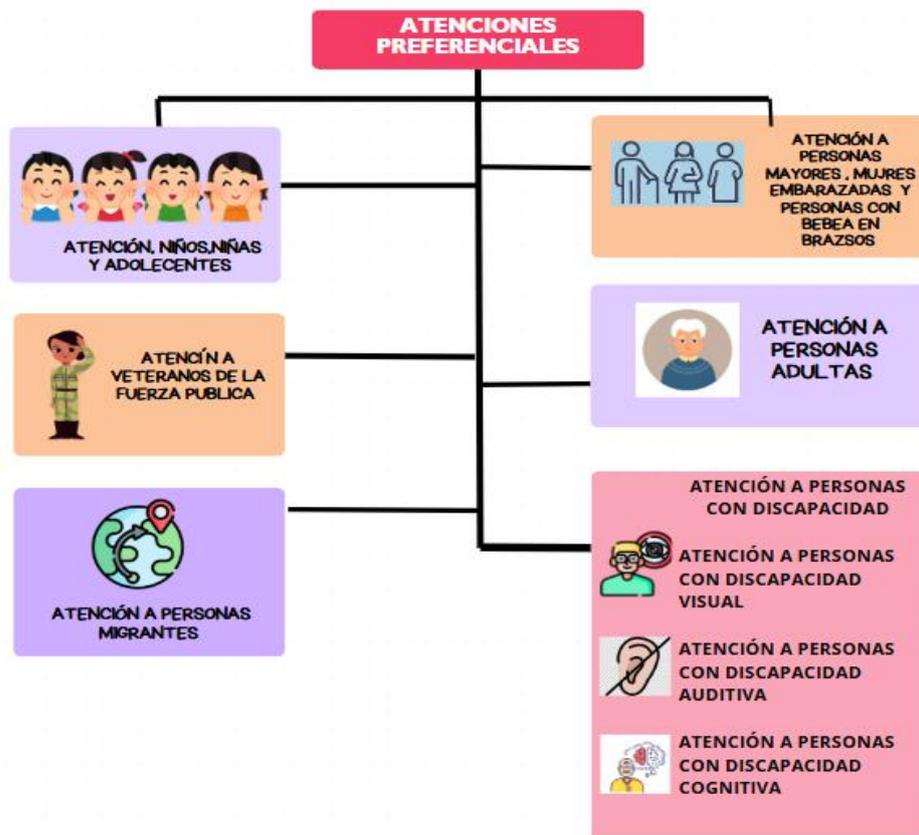
- **Promueva la independencia:** Siempre que sea posible, fomente que la persona realice las tareas de manera autónoma, proporcionándole los recursos necesarios para ello. Esto puede incluir herramientas, dispositivos de apoyo o la adaptación del entorno para facilitar su actividad.
- **Ofrezca información clara y accesible:** Si se necesita proporcionar instrucciones o información, hágalo de forma clara y sin apresurarse. Asegúrese de que la persona ha comprendido correctamente antes de continuar.
- **Brinde opciones de movilidad:** Si la persona tiene dificultades para desplazarse, ofrezca alternativas que le permitan moverse con mayor facilidad. Por ejemplo, si una persona en silla de ruedas necesita un acceso a un ascensor o una rampa, guíela o ayúdela a acceder a estos recursos sin sobrecargarla de información.

Manejo de situaciones difíciles:

- **Manejo de barreras físicas:** Si la persona se encuentra con un obstáculo en el entorno, ofrézcase a ayudar a moverlo o señalarle una alternativa de ruta accesible.
- **Manejo de frustraciones:** Si la persona muestra signos de frustración o incomodidad debido a barreras físicas o dificultades en la comunicación, ofrezca apoyo emocional y busque soluciones prácticas de manera calmada y empática.
- **Asistencia en situaciones de emergencia:** Si se presenta una situación de emergencia, asegúrese de que la persona pueda evacuar de manera segura. Esté preparado para ofrecer ayuda, siempre respetando su capacidad de decisión y su espacio personal.

Este protocolo busca asegurar que las personas con discapacidad física o motora reciban una atención accesible, respetuosa y efectiva, promoviendo su autonomía y participación en la vida social. A través de la eliminación de barreras físicas y actitudinales, se fomenta la inclusión y el respeto por sus derechos y dignidad.

Ilustración 4. Atenciones preferenciales



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

9 DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS PROTOCOLOS

11.1. Monitoreo y evaluación.

- La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía realizará un monitoreo constante del cumplimiento del protocolo, mediante la revisión aleatoria de la atención, encuestas de satisfacción a la ciudadanía y evaluaciones del desempeño de los servidores públicos y agentes/orientadores.
- Los resultados del monitoreo y evaluación deben ser utilizados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio de atención a los grupos de valor.
- Monitorear y hacer seguimiento al tiempo promedio de atención presencial, tiempo máximo sugerido por atención de 10 a 15 minutos (salvo atenciones de mayor complejidad).

- Monitorear y hacer seguimiento al porcentaje de solicitudes resueltas en la primera atención. Para este monitoreo el contratista a cargo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía presentará mensualmente un informe detallado
- Monitorear y hacer seguimiento al nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida. Para este monitoreo el contratista a cargo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía presentará mensualmente un informe detallado

11.2 Mecanismos de seguimiento y control.

- Observación aleatoria de la atención presencial.
- Encuestas de satisfacción a los ciudadanos.
- Análisis de los indicadores de atención presencial y gestión de solicitudes.

11.3 Recursos necesarios.

- Manual de atención a la ciudadanía.
- Protocolo de atención.
- Guías de información sobre los servicios y trámites ofrecidos por el Ministerio.
- Sistema/formato de registro de atención presencial.
- Directorio de dependencias y servidores públicos.
- Encuesta de satisfacción de la ciudadanía.
- ABC de información general de las áreas misionales, las cuales deberán ser actualizadas de manera constante.

11.4 Indicadores de desempeño.

- Tiempo promedio de atención.
- Porcentaje de solicitudes resueltas en la primera atención
- Nivel de satisfacción de las ciudadanías con la atención recibida.
- Número de quejas y sugerencias presentadas.

11.5 Revisión y actualización.

Este protocolo debe ser revisado y actualizado periódicamente, considerando los cambios en los servicios ofrecidos por el ministerio, los avances tecnológicos y las necesidades de grupos de valor.

11.6 Beneficios de la implementación del protocolo.

- Se suministran lineamientos claros para la atención a los grupos de valor.
- Mejora la calidad de la atención a los grupos de valor.
- Aumenta la eficiencia y eficacia del servicio de atención a los grupos de valor.
- Reduce los costos transaccionales de atención a los grupos de valor.
- Fortalece la imagen del Ministerio de Igualdad y Equidad.
- Contribuye a la satisfacción de los grupos de valor.

10 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1.0	25/08/2025		Creación del Protocolo general de Atención a la Ciudadanía

11 FORMALIZACIÓN

	Elaboró técnica y metodológicamente:	Revisó	Aprueba	Revisa alineación al contenido programático	Valida Ingreso al SIG - MIPG
Nombre y Apellido	Astrid Natalia Vega Orjuela	Adriana Paola Osorio Salazar	Adriana Paola Osorio Salazar	Katherine Alfonso Beltrán	Verónica Ramírez Montenegro
Cargo	Profesional Especializada	Jefa Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía	Jefa Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía	Profesional	Jefa de la Oficina Asesora de Planeación
Dependencia	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

12 ANEXOS

N/A