

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	24/11/2020	Lanzamiento Protocolo de Atención Ciudadana
2	03/09/2021	Actualización en concordancia con el modelo integral de servicio al ciudadano y Manual de servicio al cliente SAC
3	14/12/2022	Incluir como anexo los protocolos con enfoque diferencial elaborados en conjunto con el Ministerio de Salud

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Maria Alejandra Muñoz Delgadillo	Nombre: Luis Enrique Cortes Callejas	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez Rivera
Cargo: Auxiliar Administrativo Subdirección de Prestaciones Económicas	Cargo: Subdirector de Prestaciones Económicas (E)	Cargo: Director General
Fecha: 05/12/2022	Fecha: 13/12/2022	Fecha: 14/12/2022

REVISÓ	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Adolfo Vergara Carcamo	Nombre: Martha Stela López	Nombre: Oscar Herrera Isaza
Cargo: Profesional Atención al Usuario	Cargo: Auxiliar Administrativo	Cargo: Asesor Sistemas de Gestión
Fecha: 06/12/2022	Fecha: 07/12/2022	Fecha: 08/12/2022

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nº	CARGO
1	Subdirector de Prestaciones económicas
2	Profesional Especializado de la subdirección de prestaciones económicas
3	Contratista Profesional Oficina de Atención al Usuario
4	Auxiliar Administrativo de la subdirección de prestaciones económicas

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

El servicio es un concepto integrado y requiere rigurosidad en su estudio y aplicación.

1. Objetivo

Implementar el instrumento de atención ciudadana mediante el cual los servidores públicos y contratistas del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, deben dirigir su comportamiento hacia los usuarios de la entidad e interesados estableciendo una comunicación asertiva a través de los canales oficiales virtual, telefónica y presencialmente.

2. Alcance

El protocolo de atención ciudadana del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON como instrumento para la comunicación entre usuarios e interesados con la entidad, pretende ser una base fundamental en el ejercicio del servicio público en busca del manejo adecuado y oportuno de las solicitudes y/o requerimientos, teniendo en cuenta la transparencia en la interacción que se logre construir entre ambos, por medio de un lenguaje claro y común.

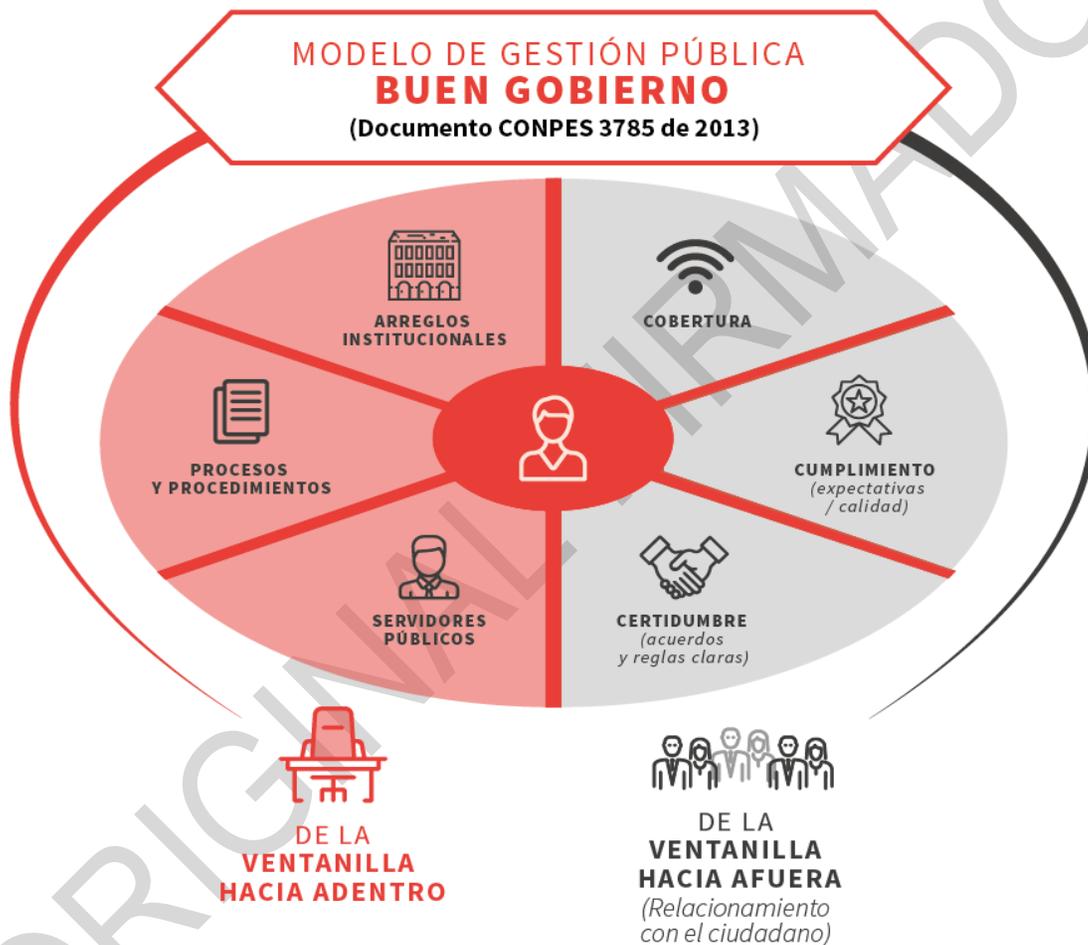
3. Valores

Es importante definir los valores que deben caracterizar el comportamiento de los colaboradores del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON en la medida en que se formalice la conducta del servidor público en la entidad; dichos valores son extraídos del Código de Integridad y el Valor Público según los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas según el cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Compromiso:** Reconocimiento de la importancia del rol como servidor público y disposición permanente en la comprensión y resolución de las necesidades de las personas con las que se tiene relación en las labores cotidianas, en busca del mejoramiento de su bienestar.

- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

4. Protocolo de Atención Ciudadana



El protocolo de atención ciudadana está diseñado para todos los colaboradores del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, con el fin de crear un vínculo entre usuarios e interesados con la entidad procurando una cercanía permanente y un servicio caluroso, amable y respetuoso en torno a la calidad en la atención. Los procedimientos que se expondrán a continuación deben ser de conocimiento general para toda la entidad y a su vez deben ser ejercidos por todos y cada uno de sus colaboradores.

Un aspecto adicional a tener en cuenta en el protocolo de atención a la ciudadanía, es el referente con el cambio de cultura organizacional al cual se están integrando documentos técnicos en busca de la modernización del concepto del servicio *per se*, relacionándolo profundamente con la humanización para la calidad de los resultados que se requieran y promoviendo la eficiencia en el componente de Servicio al Ciudadano que dicta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuando se establecen los dos escenarios existentes dentro de la dimensión

Gestión con Valores para el Resultado:

- Ventanilla hacia adentro
 - Arreglos institucionales
 - Procesos y procedimientos
 - Servidores públicos

- Ventanilla hacia afuera
 - Cobertura
 - Cumplimiento
 - Certidumbre

4.1. Atención Presencial - Personalizada

La relación directa y presencial entre los colaboradores y los usuarios e interesados del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON resulta indispensable para el fortalecimiento de la comunicación que diariamente se transmite, ya que cualquier interacción presencial debe realizarse de manera personalizada –salvo casos excepcionales en los cuales se dicte alguna información grupalmente–, además de preservar la buena imagen de la entidad, del Ministerio de Salud y Protección Social, del sector salud y finalmente del Estado Colombiano en conjunto con su institucionalidad.

Lo anterior, se encuentra enmarcado en las disposiciones de la Política de Participación Ciudadana del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON y, responde a los principios establecidos en la misma: Dialogo, igualdad, autonomía, respeto, compromiso, guía y liderazgo, comunicación y adaptabilidad. A continuación, se proponen una serie de acciones que deben llevarse a cabo por parte de la entidad:

- a. Actitud positiva y buena presentación personal:** La imagen que se pretende proteger y dejar en alto implica no solamente la del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, también una serie de entidades del sector público que día a día trabajan en pro del

servicio al ciudadano como uno de sus pilares fundamentales, por ello es importante mantener la mirada en los siguientes aspectos:

- ✓ **Lenguaje asertivo y expresiones faciales amables:** Mantener una comunicación clara, pausada y un buen tono de voz, permiten que los ciudadanos sientan seguridad del colaborador que prestará el servicio.



- ✓ **Expresión corporal:** Además de un lenguaje asertivo y expresiones faciales amables, se debe manejar una expresión corporal de respeto y en posición de interés hacia el ciudadano que realiza la solicitud. La mirada fija es un requisito para expresar que el colaborador desea dar solución y guiar a la ciudadanía.



- b. **Construcción de interacción y dialogo:** Crear un lenguaje común entre el ciudadano y la entidad, requiere una escucha activa y la necesidad de una interpretación lógica, ya que, en ocasiones el tecnicismo dificulta la comprensión de parte del ciudadano y no necesariamente se debe hablar mediante conceptos rigurosos cuando la respuesta solamente depende del código construido entre el emisor y el receptor. Dentro de esta acción, también se incluye el respeto por la diversidad de toda la ciudadanía, ya que,

sin importar el sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, dirigirá el servicio y la calidad hacia la satisfacción y la garantía de los derechos de los usuarios, según lo dispuesto en el artículo 16 de la Constitución Política de Colombia:



“Artículo 16: Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico”.

- c. **Argumentación:** Si la construcción del dialogo es indispensable para el servicio al ciudadano, la argumentación al momento de dar solución lo es en

mayor proporción, ya que, cualquier requerimiento de la ciudadanía siempre buscare resultados beneficiosos, sin embargo, no en todos los casos se podrá dar al ciudadano lo que desea conseguir, bien sea por asuntos legales, administrativos y/o de competencia entre entidades, lo cual puede generar molestias o disgustos; por eso es necesario que la argumentación que se plantee durante el dialogo tenga la capacidad de manejar la situación y transformarla en una interacción comunicativa amena, clara y respetuosa.



- d. **Atención Preferencial:** Toda la ciudadanía debe ser tratada en iguales condiciones de manera digna y respetuosa, sin embargo debido a que existen una serie de dificultades por las cuales un ciudadano puede encontrarse en una condición física y/o emocional más expuesto a sufrir prejuicios que sus semejantes, es indispensable que el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, establezca ciertos lineamientos preferentes y específicos básicos, con el fin de evitar el entorpecimiento del goce efectivo del libre desarrollo de los usuarios que lo consultan según lo establece Constitución Política de Colombia.

“Artículo 13: ...El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan...”

“Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran...”

“Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud...”

“Artículo 68. Los particulares podrán fundar establecimientos educativos. La ley establecerá las condiciones para su creación y gestión. La comunidad educativa participará en la dirección de las instituciones de educación. La

enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica. La Ley garantiza la profesionalización y dignificación de la actividad docente. Los padres de familia tendrán derecho de escoger el tipo de educación para sus hijos menores. En los establecimientos del Estado ninguna persona podrá ser obligada a recibir educación religiosa. Las integrantes de los grupos étnicos tendrán derecho a una formación que respete y desarrolle su identidad cultural. La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado...”

Dado la naturaleza de la entidad, los grupos de ciudadanos que consultan al Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, son:

✓ **Adultos mayores y mujeres embarazadas:**

- En mayor proporción este grupo de personas tiende a asistir a la entidad de manera presencial, por ello deben ser atendidos y orientados claramente sobre el tiempo de espera.
- Tomar su solicitud con el tiempo necesario para esclarecer el requerimiento o solicitud.
- Mantener una conversación carismática y fresca de modo que se ambiente un espacio de certidumbre y tranquilidad.

- ✓ **Atención a niños, niñas y adolescentes:** En algunos casos, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República tiene dentro de sus beneficiarios a este grupo de ciudadanos, los cuales también deben tener una atención preferencial.



- Manejar un lenguaje claro y sencillo de entender.
 - Crear un vínculo y una conversación amigable para generar confianza.
 - Realizar las explicaciones necesarias requeridas para la comprensión de procesos jurídicos y/o administrativos de forma más fácil.
 - Si se requiere, utilizar ejemplos, analogías o comparaciones cotidianas a fin de captar una completa atención de este grupo de personas.
- ✓ **Grupos étnicos minoritarios:** Colombia es un país que, por sus características históricas y morfológicas, se caracteriza por tener una amplia diversidad de etnias en todo su territorio, por ende, encontrarnos con alguna persona con rasgos significativos o una lengua distinta puede ser muy común en el ejercicio de la atención al usuario. Por tal motivo, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, dispone lo siguiente:
- Identificar durante la bienvenida a la oficina de atención al usuario, las cualidades que lo particularizan con el fin de construir un lenguaje común durante la interacción.
 - Usar herramientas visuales para dar la información correspondiente al usuario en el evento que no se conozca el idioma o lengua específica.
 - Requerir documentos que ayuden a aclarar las solicitudes realizadas por el usuario, procurando garantizar su resolución dado que, en razón a presentarse total desconocimiento de alguna lengua nativa, se hace necesaria su revisión.

- ✓ **Personas en condición de discapacidad**





- Verificar visualmente el tipo de discapacidad que presenta el usuario si es posible. (Se debe reconocer que en ocasiones a simple vista es imposible saber si la persona sufre algún tipo de discapacidad, en ese caso, durante la conversación el servidor debe mantener una escucha activa para confirmar la situación).
- Dar un trato respetuoso y

digno al usuario sin realizar algún gesto o comentario que indique sensación de lastima por parte del servidor.

- Tener siempre presente la condición de discapacidad del usuario al momento de resolver su inquietud, es decir, si la persona debe trasladarse a otra entidad, reconocer las dificultades que puede presentar.
- Si es necesario, reiterar clara y pausadamente la resolución a la solicitud del usuario.
- Acompañar durante el ingreso y salida de la persona discapacitada de la entidad, si se trata de un caso de invalidez o alguna patología asociada.



✓ Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- Guiar mediante una voz clara y sencilla a la persona con dicha situación de discapacidad.
- Indicar en todo momento los documentos que se están entregando y hablarles sobre su contenido.



- En la medida de lo posible, tomar suavemente del brazo a la persona con discapacidad visual para realizar acompañamiento en el momento en que lo requiera.

✓ **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**

- Las personas con discapacidad auditiva suelen leer los labios de su interlocutor, sus

gestos y la forma corporal en que se expresa, por lo cual, el servidor deberá respetuosamente y sin lugar a exageración, utilizar señas durante la explicación, así mismo, vocalizar cada palabra que menciona.

- El servidor debe suministrar mediante escrito breve y claro, la información que le sea imposible comunicar al usuario de acuerdo a su complejidad; por otra parte, si el servidor no entiende las señas de la persona con discapacidad auditiva, debe solicitarle que lo escriba.
- El servidor nunca debe simular o aparentar entender lo que requiere el usuario si no lo ha comprendido



- ✓ **Atención a personas con sorda cieguera:** Este tipo de personas por lo regular se encuentra acompañado por un guía o traductor, puesto que su discapacidad es múltiple y la comunicación es muy complicada, sin embargo, el servidor debe reconocer la situación y hablarle de frente, siempre mirando a la persona al rostro y a las manos, si es necesario

también puede tomarlas con delicadeza para guiarlas hacia la recepción de documentos o la colocación de firmas.

Es importante que en todo momento el servidor ponga toda su disposición y paciencia a este tipo de usuarios y nunca realice movimientos bruscos o de disgusto, ya que, si bien las personas sordociegas no logran escuchar ni observar, sí logran distinguir e identificar mediante el sentido del tacto emociones de las personas que las rodean.

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

- Al igual que en otros casos de población en vulnerabilidad ya expuestos, el servidor debe hacer uso de imágenes y lenguaje claro y pausado.
- Identificar las herramientas o instrumentos de ayuda de este tipo de personas para facilitarlos en caso de que por alguna razón haya perdido su acceso: sillas de ruedas, bastones, muletas, caminadores, etc.



✓ **Atención a personas con discapacidad mental:** La condición de discapacidad mental, es quizás una de las que presenta mayor complejidad, ya que, existen diferentes enfermedades mentales que obstaculizan el entendimiento adecuado e interfieren la capacidad de comunicación y de lenguaje, por tal motivo se debe atender a las siguientes recomendaciones:

- Mantener una actitud paciente y con escucha activa dispuesta a comprender lo solicitado.
- Nunca entrar en discusión y/o controversia con el usuario.
- Durante la explicación de respuesta a solicitud, el servidor debe mirar fijamente a los ojos a la persona.



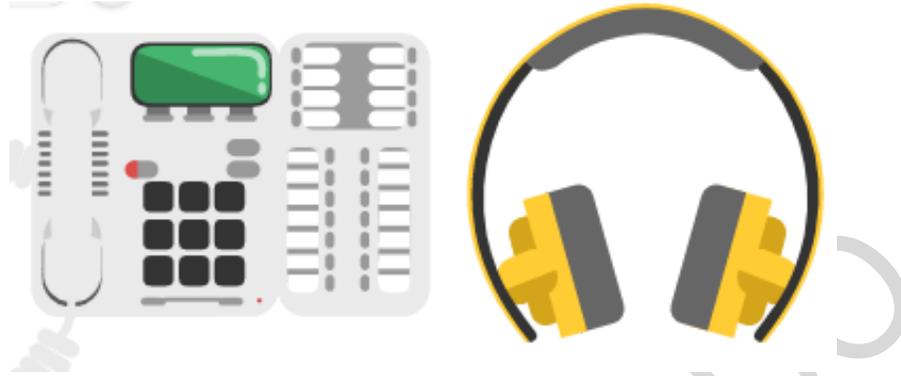
- En todo momento, sin lugar a la exageración, preguntar a la persona si ha comprendido lo que se le indica o si es necesario repetir la información.
- Atender de forma comprensiva lo dicho por la persona y permitir que se exprese naturalmente.
- De ser necesario, por razón a comportamientos agresivos de parte del usuario, el servidor debe requerir apoyo de su jefe inmediato, del personal de talento humano y del personal de seguridad, evitando siempre la sofocación y las expresiones bruscas.

e. Ambiente adecuado: Este protocolo finaliza con un aspecto importante que todos los colaboradores del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON deben aplicar correctamente: Ambiente adecuado. El ambiente adecuado al que nos referimos sistemáticamente consiste en la conjugación de los aspectos anteriormente mencionados en la medida en que concurra un espacio imaginario en donde el cruce de palabras pase de lo rutinario o cotidiano a la conexión entrelazada y vinculante con el ciudadano y la entidad.



4.2. Atención Telefónica

En el marco de los diferentes motivos en que un ciudadano prefiera o decida comunicarse a través de las líneas telefónicas de la entidad, los colaboradores del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, encargados de atender dicho canal, deben procurar mantener un lenguaje preciso basados en información verídica y confiable, como también lograr diseñar un formato – guion a fin de dirigir la llamada al objetivo de la misma desde el inicio, desarrollo y cierre:



- ✓ Caluroso saludo.
- ✓ Identificarse con nombre completo del colaborador y de la entidad.
- ✓ Solicitar amablemente el nombre del ciudadano que se comunica.
- ✓ Mantener un tono de voz claro y comprensivo.
- ✓ Identificar de manera oportuna el requerimiento del ciudadano.
- ✓ Si se requiere realizar preguntas al ciudadano, hacerlo de forma concreta.
- ✓ Conocer minuciosamente la ley 1581 de 2012, mediante la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales con el fin de evitar cualquier vulneración y/o filtración a la información reservada de la entidad.
- ✓ Mantener una escucha activa y verificar constantemente si el ciudadano necesita solución a otra consulta.
- ✓ Procurar que la comunicación durante la llamada telefónica se mantenga estrictamente en asuntos de interés sobre la entidad, evitando conversaciones personales, ya que, si bien se debe construir un vínculo ameno entre el ciudadano y el colaborador, el límite de la misma no puede cruzar un posible tráfico de influencias doloso o culposo.
- ✓ La transparencia durante la llamada debe caracterizar la eficacia de la entidad a través del colaborador que emite el mensaje.
- ✓ Finalizar la llamada de la misma manera en que se realizó el saludo inicial, recordando que el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, siempre estará dispuesto a garantizar la oportuna y amable atención a todos los ciudadanos que lo necesiten.

4.3. Atención por Correo Electrónico

La situación actual de emergencia sanitaria ha obligado a que más del 90% de las comunicaciones entre las entidades públicas y la ciudadanía en general, se realice mediante correo electrónico, es la herramienta más asequible con la cual cuenta cualquier persona en Colombia y en el mundo, por ello es importante recordar que ese medio también representa a la entidad en diferentes aspectos que se le quiera juzgar.



Una buena redacción al momento de emitir una comunicación dice mucho de la entidad y del nivel de preparación profesional y conceptual que tienen los servidores que la apoyan, en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, independientemente del cargo que desempeñan, las funciones y el área a la que pertenecen deben manejar un lenguaje común que los identifique en cualquier plataforma digital. Además,

siempre los servidores a través de las comunicaciones deben demostrar un amplio conocimiento sobre lo que se está consultando, es inoperante que las respuestas que se realicen por correo electrónico sean inciertas en su contenido, es decir, que contengan información poco creíble o con conceptos demasiado técnicos que lleven a confundir al receptor de la información.

Con respecto a la forma del correo electrónico, es fundamental conocer cada parte que conforma el mismo, en primer lugar, el servidor debe confirmar la dirección de e-mail a la cual dirigirá la comunicación, para lo cual debe verificar si el nombre del correo tiene coherencia, salvo casos excepcionales, si contiene el símbolo arroba, y si el dominio existe o se trata de algún caso: Dominio del correo

atencionalusuario@fonprecon.gov.co

Nombre del correo

Símbolo arroba

Posteriormente a la corroboración del correo electrónico, **se debe especificar con claridad el asunto que justifica la comunicación que se realizara al usuario**, con el fin de generar una trazabilidad al requerimiento que llegue a la entidad y sea objeto de comunicación oficial, también debe colocarse el número de radicado de

entrada del aplicativo Orfeo, de esta manera tanto el usuario, el servidor y el auditor, ubicaran fácilmente la petición y la respectiva respuesta.

	Para...	<u>Atención al Usuario</u>
	CC...	
	CCO...	
Asunto		RESPUESTA A SOLICITUD 20213160047212 - PETICION DE INFORMACION

El cuerpo del correo electrónico debe contener un saludo cordial, el nombre de la persona natural o jurídica a la cual el servidor se está dirigiendo, el motivo que hace necesaria la comunicación, el desarrollo (en el caso que sea necesario incluir algún documento adjunto, debe aclararse al usuario que lo contiene y además verificar antes del envío que efectivamente se incluya) y la resolución final a la solicitud. Finalmente, todo correo que sea emitido debe llevar la firma del servidor, el cargo y el área, la dirección de la entidad y el comentario final.

Cordialmente

María Alejandra Muñoz Delgadillo
Profesional especializado Grado 15
Subdirección de Prestaciones Económicas
Fondo de Previsión Social del Congreso de la República
Carrera 10 No. 24-55 pisos 2 y 3
Edificio World Service, Bogotá D.C.



La información contenida en este correo electrónico y en todos sus archivos anexos es confidencial y privilegiada, y no necesariamente transmite el pensamiento y convicciones de FONPRECON. Si por algún motivo recibe esta comunicación y usted no es el destinatario sírvase borrarlo de inmediato, notificarle de su error a la persona que lo envió y abstenerse

De conformidad con el programa Nacional de Servicio al ciudadano se deben tener en cuenta 10 pasos para la atención al ciudadano que describe los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano que son los siguientes:

1. Póngase en los zapatos del ciudadano

ME PONGO EN LOS
ZAPATOS DEL OTRO



Tenga en cuenta lo que la persona sabe, necesita saber y el resultado que desea obtener.

Considere la edad, cultura y nivel educativo. ¿Es uno o son varios los que lo leerán? Si son varios, escriba primero lo que aplica para todos.

Tenga en cuenta quién o quiénes lo van a leer (Si el destinatario no es una persona sino muchas, es importante saber quiénes son las que más interés tienen en el documento).

¿Qué tanto saben o ignoran los lectores sobre el documento?

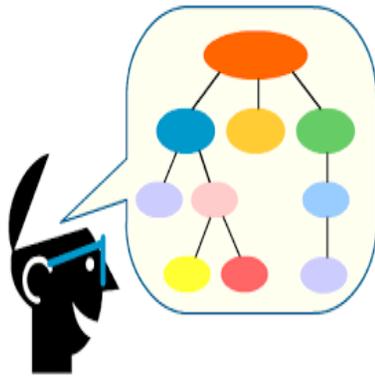
- Es necesario revisar los términos técnicos o legales de cada documento y el uso de las abreviaturas, porque los ciudadanos no necesariamente tienen la formación para entender la información que les transmitimos o cómo usarla.
- Recuerde que un documento público no es un examen de grado. Es una herramienta para lograr un resultado sin desgaste para el usuario o para el servidor.
- Algunos ciudadanos de grupos especiales o vulnerables como ancianos, indígenas, comunidades afrodescendientes, desplazados, desmovilizados, pueden tener más dificultad en comprender algunos textos, por lo cual debe ser lo más clara y sencilla

2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir lo cual puede hacer de la siguiente manera:



- Agrupe ideas similares de tal manera que no se repitan.
- Piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad.
- Lo que no sea importante, no lo escriba. Lo que sea muy importante, resáltelo. ¿Qué hay que hacer? ¿Por qué? ¿Cómo, cuándo y dónde? La estructura debe tener la información necesaria para conducir al ciudadano a la acción deseada.
- La coherencia de un texto depende de la forma y del orden. Así se construye el sentido de los mensajes.

3. Organice el texto por pasos



Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir el propósito del documento

- El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión.
- Se trata de un proceso cíclico, de mejoramiento continuo, en el que se debe pasar por planear, escribir y revisar. La verificación se debe hacer varias veces. Esto ayuda a dimensionar el documento, a entender su tamaño y su complejidad, ojalá se revise leyendo el documento en voz alta, porque ayudará a medir los tiempos de lectura.

4. Las frases deben ser cortas. No más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no requiere más, cuando se llega al final, no se recuerda el principio).



- Se debe de escribir en párrafos breves, no más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar.
- Redacte una idea por frase, un tema por párrafo. Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista.
- La numeración es un recurso que ayuda, al igual que los espacios entre líneas y las viñetas. Use con frecuencia el punto y aparte y especialmente el punto y seguido, de tal manera que las ideas tengan descanso para el lector.

5. Use un lenguaje cercano Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.

Se sugiere hablar en nombre de la entidad "le avisaremos" en lugar de "el sujeto será notificado."

Use voz activa (" Fonprecon definirá las condiciones para el pago de la prestación" en lugar de "Las condiciones para el pago de las prestaciones serán definidas por la entidad").

Evitar en lo posible el uso de gerundios ("El estudiante, luego de presentar sus exámenes" en lugar de "El estudiante, habiendo presentado su evaluación").

6. Evite los legalismos

- Utilice un lenguaje simple, directo y humano.
- Evite términos extraños, anticuados o rebuscados.
- Las expresiones: "Sugiero", "invito", "solicito" o "es importante" pueden ser más útiles y cercanas que "deberá", "estará obligado a", "tendrá que" o "estarán en la obligación de".
- Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar y por el contrario las positivas, pueden satisfacer y ayudar.
- Las oraciones que afirman en lugar de las que niegan, suelen ser más claras y amables, ayudando a los lectores a actuar y proponer. Por eso los mensajes deben tener un sentido positivo siempre que sea posible.

7. Evite la solemnidad

- Recuerde la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.
- No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona con cada público, pues en buena medida depende del contexto. Algunas veces es indispensable escribir de manera muy formal y en otras la formalidad está completamente fuera de lugar.
- Por eso es importante tener claridad a quién va dirigido el texto, definir con precisión quién es el lector y analizar su contexto, para definir el tono y las palabras a usar, que estén adecuadas al propósito de la comunicación.
- El exceso de formalidad, pero también de informalidad, son enemigos de la comunicación, pues con el primero se puede perder interés en la lectura y con el segundo no se garantiza respeto y confiabilidad



8. No abuse de las siglas

Por obvias que a usted le parezcan las siglas, no hacen parte de una buena comunicación con el lector.

Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento.

**Las siglas hacen sentir ignorante al lector cuando no las reconoce y es poco el espacio que ahorran.
En lo posible, tampoco haga referencias a otras partes del texto porque ambas cosas**

9. Piense en imágenes



- El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura, suficientes espacios en blanco y contraste visual claro. Con eso se logra invitar a leer y ayudar al lector a encontrar la información más rápido. También ayuda a las personas cuyo nivel de alfabetismo no es tan desarrollado.

- Cuando un documento contiene instrucciones complicadas, con mucha información, la estrategia de presentarlos a través de datos numéricos, diagramas y gráficos, ayudan a ordenarlos o a establecer un recorrido en los pasos a seguir para que sea más fácil su comprensión.



- Los recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto, pero deben aportar información importante, no solo embellecer.

- Cuando leemos un documento con frases agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre muros de palabras y nos cansa leer. No se debe forzar la visión para poder leer un texto o gráfico, estos deben ser de fácil visión y lectura.

10. REVISAR (Lea varias veces lo escrito)

**Revise el texto
varias veces y luego
póngalo a prueba**

**Quando lo haya terminado,
tómese si es posible, un tiempo
de cambio de actividad y vuelva
a leer el documento.**

Según estudios internacionales, entregarles el texto a siete usuarios, quiero pedirles que lo lean y digan en sus propias palabras lo que entendieron o lo que se debe hacer, es suficiente para ajustar bien un documento. Tome nota y reforme lo que sea necesario, para que pueda adaptar el texto a palabras propias de los usuarios

Anexos: Protocolos con enfoque diferencial elaborados con el Ministerio de Salud



La salud
es de todos

Minsalud

Protocolo de Servicio al Ciudadano con Enfoque Diferencial Sector Administrativo de Salud Y Protección Social

■ Componente Procesos y Procedimientos Armonizados.

**Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y
otros Grupos de Valor del Sector
Administrativo de Salud y Protección Social
(MISC).**

Proyecto Sectorial Servicio al Ciudadano
Grupo de Atención al Ciudadano (GATC)



Protocolo de Servicio al Ciudadano con Enfoque Diferencial Sector Administrativo de Salud Y Protección Social

Componente Procesos y Procedimientos Armonizados.

Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros
Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y
Protección Social (MISC).

Diciembre, 2021



Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector
Administrativo de Salud y Protección Social - MISC
© **Ministerio de Salud y Protección Social**

Elaboración

Sector Administrativo de Salud y Protección Social

Grupo de Atención al Ciudadano (GATC)

Cecilia Gutiérrez Ospitia

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

© **Ministerio de Salud y Protección Social**

Carrera 13 No. 32-76 piso 1, Bogotá

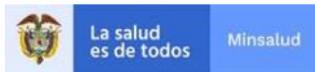
Línea de Atención al Ciudadano:

Bogotá: (+57 1) 5893750

Resto del país: 018000960020

Página web: www.minsalud.gov.co

Diciembre, 2021



Sector Administrativo de Salud y Protección Social

Ministerio de Salud y Protección Social

Administradora de los Recursos del Sistema
General de Seguridad Social - ADRES

Instituto Nacional de Vigilancia de
Medicamentos y Alimentos - INVIMA

Instituto Nacional de Salud - INS

Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta
- CDFLLA

Instituto Nacional de Cancerología – INC

Sanatorio Agua de Dios

Sanatorio de Contratación

Fondo de Pasivo Social Ferrocarriles
Nacionales de Colombia – FPS-FNC

Superintendencia Nacional de Salud - SNS

Fondo de Previsión Social del Congreso de la
República - Fonprecon



Tabla de Contenido

Presentación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Participantes Entidades del Sector Administrativo de Salud	7
Propósito Superior del Sector Administrativo de Salud	8
Atributos de Servicio del Sector Administrativo de Salud	8
Valores del Servicio del Sector Administrativo de Salud	9
Principios Transversales del Sector Administrativo de Salud	10
Recomendaciones Generales	12
Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial	13
Persona Mayor	13
Pautas de atención para la persona mayor	13
Niño, niña y adolescente	14
Pautas para la atención de niños, niñas y adolescentes	14
Mujer Gestante	15
Pautas para la atención de mujeres gestantes	15
Habitante de Calle	16
Pautas para la atención del habitante de calle	16
Grupos Étnicos	16
Pautas para la atención de grupos étnicos	17
Víctimas del conflicto armado	17
Pautas para la atención a víctimas	17
Identidad de Género y Orientación Sexual	18
Pautas para la atención a personas LGBTI	18
Personas con Discapacidad	19
Pautas según los tipos de discapacidad	19
Discapacidad Sensorial	19
Pautas de atención a personas sordas	19
Pautas de atención a personas con baja visión y ciegas	20
Discapacidad física	20
Pautas de atención a personas con discapacidad física	20
Personas de Talla Baja	21
Discapacidad cognitiva	21
Pautas de atención a personas con discapacidad cognitiva	21
Discapacidad mental	21
Pautas de atención a personas con discapacidad mental	21
Discapacidad Múltiple	22
Pautas de atención a personas con discapacidad múltiple	22
Bibliografía	23



Presentación

El presente documento es un compendio de la producción intelectual, documental y experiencial de los líderes del servicio al ciudadano de las entidades que conforman el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

Su propósito es entregarles en lenguaje claro y sencillo, una propuesta de consulta práctica que recopile la información necesaria para contribuir al enriquecimiento de las competencias y habilidades de los servidores públicos y colaboradores en los diferentes niveles del servicio y principalmente a quienes se encuentran de cara al ciudadano con énfasis en los grupos poblacionales considerados de protección especial constitucional, es decir, aquellos que en reconocimiento de sus particularidades y características, requieren de una atención especial con Enfoque Diferencial.

El marco de referencia para la estructura conceptual es el documento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) “Protocolos de servicio al ciudadano”, del Departamento Nacional de Planeación (DNP) 2018; el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor (MISC), Octubre 2020; los protocolos de atención de las entidades y el Centro Especializado de Servicio al Ciudadano CESC.

Objetivo general

- ✓ Elaborar la propuesta del documento Protocolo de Servicio al Ciudadano con Enfoque Diferencial del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

Objetivos específicos

- ✓ Recopilar el conocimiento, la información, los datos y experiencias construidas por las entidades y documentadas en los protocolos particulares de cada entidad.
- ✓ Unificar los conceptos y criterios a los que haya lugar en materia de servicio al ciudadano y pautas de atención con enfoque diferencial.
- ✓ Afianzar los valores, principios y atributos del Modelo Integral del Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC).



Participantes Entidades del Sector Administrativo de Salud

- ✓ Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES)
- ✓ Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta (CDFLLA)
- ✓ Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica (FONPRECON)
- ✓ Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia (FPS)
- ✓ Instituto Nacional de Cancerología (INC)
- ✓ Instituto Nacional de Medicamentos y Alimentos (INVIMA)
- ✓ Instituto Nacional de Salud (INS)
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)
- ✓ Sanatorio de Agua de Dios (SAD)
- ✓ Sanatorio de Contratación (SC)
- ✓ Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD)



Propósito superior del Sector Administrativo de Salud y Protección Social

La vida es un bien supremo y las personas son nuestra razón de ser.

Atributos del servicio del Sector Administrativo de Salud

Son las características racionales y emocionales que respaldan el servicio en la administración pública y que se mantienen en el tiempo y son medibles. (MISC 2020, pág. 43).

Tabla 9 MISC 2020, pág. 43. Características del Servicio.

Nombre del Atributo	Características
Servicio humanizado	Escucha y muestra comprensión e interés frente al caso que expone la persona, con afecto, compasión, y solidaridad, siempre dispuesto a encontrar soluciones y haciendo la gestión pertinente.
Servicio empático	Interpreta las emociones que está sintiendo la persona cuando expone la situación, se identifica con el estado anímico o los sentimientos que atraviesa la persona durante la comunicación para facilitar la interacción.
Servicio oportuno	Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, dónde, cómo, a quién acudir para satisfacer sus necesidades (tiempos acordados de atención en módulo, asignación de citas, profesionales de la salud idóneos, entrega de medicamentos, historia clínica, prestación del servicio de salud efectiva)
Servicio accesible	Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.
Servicio con información consistente, coherente y confiable	Considera la información que necesita la persona, la transmite y publica de forma clara, sencilla precisa en los diferentes canales de atención.

Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes de información institucional y espacios de co-creación.



Valores del servicio del Sector Administrativo de Salud y Protección Social

Para la definición de los valores del Sector Administrativo de Salud y Protección Social se revisaron aquellos previamente definidos en las entidades y en el Código de Integridad de la Función Pública. Como resultado de la actividad investigativa y espacios creativos de colaboración realizados con las entidades del sector, se definieron los siguientes valores:

Tabla 8 (MISC 2020; pag. Valores compartidos en la gestión de servicio.

Valor	Acciones
Respeto	Valoro a todas las personas en su dignidad humana, reconociendo y aceptando la autonomía que tiene el otro en su libertad de actuar y pensar. Se reconoce y acepta con sus fortalezas, debilidades, decisiones, intereses, necesidades, sin importar su actividad laboral, procedencia, títulos o cualquier otra condición, y el trato que brindo es digno.
Compromiso	Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
Diligencia	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
Justicia	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
Honestidad	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, probidad y siempre favoreciendo el interés general.
Tolerancia	Acepto las opiniones, creencias y sentimientos de los demás, comprendiendo que las diferencias de puntos de vista son naturales, inherentes a la condición humana, y no pueden dar lugar a agresiones de ningún tipo.
Humanidad	Actúo con comprensión, afecto, compasión y solidaridad hacia las demás personas y en todos los ámbitos de vida.
Trabajo en equipo	Colaboro mutuamente, de manera integrada y corresponsable con las actividades de otros miembros del equipo para la construcción y desarrollo de objetivos comunes.
Conocimiento	Comprendo la información relacionada con mi trabajo, producto de la experiencia y el aprendizaje continuo, lo cual me permite lograr las metas trazadas.
Versatilidad	Me adapto con rapidez y facilidad ante las distintas funciones que me delegan. Enfrento con flexibilidad las situaciones nuevas, asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información encontrada en el documento Valores del Servicio Público – Código de Integridad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019); Ministerio de Salud y Protección Social, 2019 y espacios de co-creación.



Principios transversales del Sector Administrativo de Salud y Protección Social

De manera conjunta los líderes de servicio al ciudadano del Sector Administrativo de Salud y Protección Social identificaron y definieron principios universales de ética pública y principios administrativos que regirán las actuaciones y la gestión institucional de los equipos interdisciplinarios de servicio al ciudadano del Sector.

Tabla 7. Principios transversales orientadores del Modelo. (MISC 2020, pág. 41)

Principios adoptados	Definición
Respeto a la dignidad humana	Es considerar el valor de las personas, su estimación, cualidades, intereses, necesidades, derechos y condiciones especiales, mediante un trato recíproco en las relaciones interpersonales para garantizar tanto la sana convivencia y armonía entre las personas, como el goce efectivo de sus derechos, y configurar un servicio centrado en la persona.
Solidaridad	Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, los equipos interdisciplinarios, las entidades a nivel interinstitucional, las regiones y las comunidades.
Moralidad	Son los actos de rectitud, lealtad y honestidad de los servidores públicos, siempre con fundamento en la verdad, hacia el cumplimiento de los deberes de manera transparente y favoreciendo el interés general.
Equidad	Está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales y adaptando la regla con el fin de hacerlo más justo. De esta manera, está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación que atraviesen las personas, bien sea género, orientación sexual, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica.
Transparencia	Es la cualidad y práctica en la gestión pública orientada a la divulgación y acceso a la información pública de interés para la ciudadanía, como trámites, OPA, servicios públicos en salud, rendición de cuentas a los ciudadanos en el manejo y cuidado de los recursos públicos, para facilitar el control social. La información se debe entregar de manera clara, comprensible, completa, imparcial, oportuna y de manera consistente, es decir, con los mismos criterios de información, en formato de datos abiertos y a través de todos los canales.
Participación	Es el involucramiento activo y vinculante de los ciudadanos, pacientes, familias y grupos de valor en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas, facilitando escenarios con el fin escuchar y atender sus iniciativas para el mejoramiento del servicio en salud.
Articulación, Coordinación y Cooperación	Son acciones que promueven el trabajo conjunto, ordenado y colaborativo entre los actores del servicio de manera interdisciplinaria y en el ámbito interinstitucional para el alcance de los objetivos misionales y sectoriales de salud. Sobresale la acción coordinada e integrada, atendiendo a una estructura sistémica en la que el objetivo esencial además de ser compartido y representativo para



Principios adoptados	Definición
	<p>todos, es común y equivalente a los propósitos trazados por el Estado en sus planes de mediano y largo plazo.</p> <p>La actuación gubernamental y la toma de decisiones, tanto a nivel operativo como estratégico se moviliza bajo el enfoque de cadena de valor público. Cada actividad institucional se complementa, correlaciona y armoniza con la de otros actores del servicio, se comparte información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas, concentrando esfuerzos orientados a la satisfacción de los grupos de valor, con el uso adecuado de los recursos y la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa hacia la gobernanza, mediante la articulación de políticas, instituciones, procedimientos para alcanzar los fines esenciales del Estado.</p>
Eficiencia	<p>Es la optimización de los insumos (recursos financieros, tecnológicos, humanos, materiales) y los procesos (actividades) realizados para transformarlos en bienes y servicios que brindan las Entidades del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.</p> <p>La eficiencia en el servicio de excelencia está basada en procesos y procedimientos ágiles, oportunos, accesibles, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los grupos de valor.</p>
Calidad	<p>Es el grado de satisfacción que ofrecen las características o atributos del servicio (racional y emocional) que están relacionadas con las exigencias de los grupos de valor y actores del servicio y que cumplen los requisitos para suplir sus necesidades y expectativas.</p> <p>La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer necesidades y expectativas, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales (CLAD, 2008).</p>
Innovación y Aprendizaje	<p>Es la utilización del conocimiento y la investigación para generar y aplicar nuevas ideas, conceptos y prácticas en el servicio, que permitan su mejoramiento continuo. Incorpora la innovación, activando la creatividad de los equipos de trabajo y, en lo posible, de otros grupos de valor.</p>
Evaluación permanente y mejora continua	<p>Es la identificación de oportunidades para la mejora continua de las acciones y planes de acción que se lleven a cabo durante la implementación del MISC y la prestación del servicio centrado en la persona para lograr una gestión de servicio con resultados.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recolectada en fuentes normativas y espacios de co-creación.



Recomendaciones Generales

Presentación personal: la presentación personal representa todo lo relacionado con los aspectos visibles de la persona desde la postura, pasando por el atuendo y prendas con las que viste, hasta la postura y expresión corporal. Es importante tener en cuenta que, guardando las debidas proporciones de la libertad y autonomía, siempre que las actuaciones sean a nombre de una entidad u organización, la presentación personal será la imagen de esta.

Comportamiento: durante la permanencia en el puesto de trabajo se recomienda desarrollar acciones estrictamente relacionadas con el desempeño del mismo. Actividades como las conversaciones telefónicas personales, consumir alimentos y demás deben evitarse en cuanto sea posible.

Expresividad en el rostro: las expresiones faciales naturales y sencillas, al igual que el lenguaje verbal claro y sencillo, inspiran confianza y credibilidad al interlocutor. Evite los gestos que denoten los estados de ánimo extremos como molestia, indisposición, disgusto, burla, estados risueños, etc.

La voz y el lenguaje: modular el tono de voz y usar expresiones, términos y palabras amables y adecuadas son una muestra auténtica de respeto e interés por el ciudadano, usuario, paciente, etc.

La postura: tenga en cuenta las recomendaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Evite aquellas posturas inconscientes que reflejen incomodidad, inquietud o movimientos que desvíen la atención e interés del servicio humanizado centrado en las personas.



Protocolos de atención con enfoque diferencial

Enfoque Diferencial es el elemento clave que deben conocer las instituciones cuya obligación es garantizar los derechos de los ciudadanos, como es el caso de las entidades del sector administrativo de salud, a partir del reconocimiento de las poblaciones con particularidades distintivas bien sea por el ciclo de vida, mujer gestante, niño, niña y adolescente o adulto mayor; pertenencia étnica; identidad de género, orientación sexual; personas con discapacidad; identidad cultural; estado socioeconómico y víctimas del conflicto armado.

A continuación, se exponen las pautas de conducta que deben conocer los gestores de la atención para brindar un servicio humanizado con excelencia, centrado en las personas.

Persona Mayor

Es el grupo poblacional definido por la legislación colombiana como los mayores de 60 años. Para los grupos indígenas la edad adulta inicia a los 50. “Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad”.

(MSPS/ProtecciónSocial/PromociónSocial/PersonaAdultaMayor2021).

Para ampliar la caracterización sobre Adulto Mayor visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Caracterizaci%C3%B3n-Adulto-Mayor.aspx>

Pautas para la atención de la Persona Mayor:

- ✓ Priorizar su atención para personas mayores de 60 años. En caso de ser necesario, oriéntelo a ubicarse en las sillas destinadas para tal fin.
- ✓ Usar lenguaje claro y respetuoso, llámelo por su nombre sin uso de diminutivos (como abuelito) ni expresiones cariñosas o paternalistas.
- ✓ Demuestre empatía y escuche atentamente sin interrumpir. Repita en caso de ser necesario la información, elevando el tono de voz cuando la situación lo amerite con moderación y respeto, sin gritar.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.



Niño, niña y adolescente

Comprende el grupo poblacional de primera infancia (0 – 5 años), infancia (6 – 11 años), adolescencia (12 – 17 años), juventud (18 – 28 años), adultez (29 – 59 años), vejez (60+ años). Durante la primera infancia se cimientan las bases del desarrollo para el resto de la vida. En la segunda infancia se definen patrones tan importantes como la identidad e imagen personales. En la adolescencia no son ni niños, ni adultos y se experimentan los cambios físicos, biológicos y psicológicos más fuertes del crecimiento.

Por lo anterior, la calidad de la atención puede impactar (positiva o negativamente) la vida de un individuo en esta etapa de vida.

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo niño, niña y adolescente visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Nino-ninas.aspx>

Pautas para la atención del Niño, niña o adolescente:

- ✓ Priorizar su atención de los demás usuarios presentes. Llámelos por su nombre sin apelativos ni distintivos especiales.
- ✓ Hable en lenguaje claro y sencillo acorde con la edad. Escuche atentamente y tenga en cuenta sus puntos de vista para alentarlos a formarse una opinión propia, libre, según su ciclo de vida.
- ✓ En caso de manifestar situaciones que vulneren sus derechos, evite alarmarse, gritar, poner en duda su interlocución o reírse. Acuda a un superior o a las autoridades competentes para la atención de menores.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.



Mujer gestante

Se refiere a la mujer en edad reproductiva en el periodo de concepción de vida en el vientre materno. Para los humanos corresponde a nueve meses o 40 semanas en promedio. Durante esta etapa se experimentan múltiples cambios físicos, hormonales y emocionales que pueden poner o no en condición de vulnerabilidad o debilidad manifiesta a la persona que los desarrolla. La normatividad vigente protege de manera especial a las mujeres en gestación

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo Mujer gestante visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:
<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Caracterizacion-mujer-gestante.aspx>

Pautas para la atención de la Mujer gestante:

- ✓ Priorizar su atención de los demás usuarios presentes. Mientras espera el servicio, indíquele el lugar o silla destinados para tal fin con comodidad y seguridad.
- ✓ Procurar resolver su solicitud en el menor tiempo posible, o dado el caso, evitar repetir la visita a la entidad o instalaciones físicas (excepto en consultas de prestación de servicios de salud y relacionados).
- ✓ En caso de manifestar situaciones que vulneren sus derechos, evite alarmarse, gritar, poner en duda su interlocución o reírse. Acuda a un superior o a una autoridad competente.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y manifieste agrado por la atención prestada.



Habitante de Calle

Son aquellas personas "que hacen de la calle su lugar de habitación, donde satisfacen todas sus necesidades, (Barrios, Góngora y Suárez, 2006) ya sea de forma permanente o transitoria (Ley 1641 de 2013), es decir, desarrollan todas las dimensiones de su vida en el espacio público (actividades de su vida íntima y social" (MSPS, 2017). (MSPS, 2021).

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo Habitante de Calle visite Minsalud:

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

Pautas para la atención del habitante de calle:

- ✓ Evitar manifestar impresión, rechazo, desagrado o cualquier otra expresión que genere menosprecio (aun cuando pueda presentar olores fétidos o incómodos a los sentidos).
- ✓ Demostrar trato con dignidad y respeto. Preguntar su nombre y si porta o conoce su documento de identidad. En caso de no tenerlo debe indicarle realizar el trámite de solicitud ante la Registraduría Nacional del Estado Civil. El no portarla no es impedimento para prestar el servicio.
- ✓ Resolver su solicitud de manera completa, respetando el tiempo de atención como cualquier otro usuario.
- ✓ Asegúrese de haber resuelto la solicitud del servicio de forma clara y precisa. Termine el turno despidiéndose con amabilidad y maniéstele, en caso de ser necesario, esperar nuevamente su visita.

Grupos Étnicos

Según el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, Etnia es un grupo humano que habita un espacio geográfico, posee características culturales propias y una historia común. Cada etnia está relacionada con un territorio, lengua y un origen que le permite construir una identidad grupal y compartir su propio sistema de creencias. En Colombia los pueblos y comunidades indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y el pueblo romanés o gitano se identifican como Grupos Étnicos.

Para ampliar la información sobre la caracterización de Grupos Étnicos visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/Etnias.aspx>



Pautas para la atención a grupos étnicos:

- ✓ Priorizar la atención por orden de llegada con amabilidad y empatía.
- ✓ Identificar la lengua de comunicación, nativa o español.
- ✓ Garantizar en la entidad un mecanismo de atención para solicitudes en lenguas nativas. Solicitar permiso para grabar la petición, queja reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación en la voz del peticionario. Están legalmente reconocidas en Colombia las indígenas con todas sus variantes, palenque de las comunidades afrodescendientes, negras y palenqueras; creole de los raizales y romaní del pueblo romanés o gitano.
- ✓ Manifestar de principio a fin interés por resolver la inquietud o petición del solicitante, así requiera una mayor inversión de tiempo y esfuerzo. Al terminar despídase con amabilidad y agradezca su visita con su lenguaje verbal y gestual.

Víctimas del conflicto armado

Son definidas por la jurisprudencia, como todas aquellas personas que hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985 como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH) o de violaciones graves de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Para ellos el Estado colombiano busca garantizar la atención, asistencia y reparación integral mediante la Ley 1448 de 2011 Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.

Para ampliar la información sobre la caracterización de quienes pertenecen al grupo poblacional de Víctimas visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/victimas-ampliado.aspx>

Pautas para la atención a personas víctimas del conflicto armado:

- ✓ Priorizar la atención teniendo en cuenta el ciclo de vida o evidente vulnerabilidad.
- ✓ Escuchar atentamente, en caso de expresar situaciones recientes de vulneración de derechos, acudir al apoyo psicosocial de la entidad o distrito de su jurisdicción.
- ✓ Evitar hacer preguntas adicionales sobre el hecho victimizante. Estas pueden resultar incómodas.
- ✓ Evitar manifestar actitudes de pesar, asombro, lástima o cualquier término apelativo que haga alusión al respecto. En caso de ser necesario acompañe a la persona dentro de las instalaciones de la entidad con prudencia y solicite a un compañero el relevo en la ventanilla de atención.



Identidad de Género y Orientación Sexual

Para reconocer la diferencia y diversidad de expresiones en la sexualidad, es importante comprender que el género corresponde a la característica social diferenciada que se asigna a hombres y mujeres; que la orientación sexual es la inclinación del interés sexual hacia otra persona del mismo o distinto sexo; y que la identidad de género es la percepción de un individuo sobre su propio cuerpo en relación con sus características físicas y biológicas.

Dentro de la diversidad del libre ejercicio de la sexualidad, hay una población a quienes la Política protege y restablece de manera particular su dignidad humana, así como el goce efectivo de sus derechos en igualdad y equidad y cuyo sentir se ha institucionalizado en una sigla conformada por cinco letras, LGBTI: lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales.

Para ampliar la información sobre la caracterización de quienes pertenecen al grupo poblacional de identidad u orientación sexual visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/paginas/info-orientacion-sexual.aspx>

Pautas para la atención a personas LGBTI:

- ✓ Priorizar la atención por orden de llegada. Escuchar atentamente con empatía y respeto. Llámelo/a por el nombre con el que se identifique indistintamente de si este corresponde al género que aparece en su documento de identidad. No utilice términos como gay, lesbiana, condición diversa, a menos que esta lo exprese abiertamente.
- ✓ Evitar manifestar opiniones personales sobre la identidad u orientación sexual del solicitante.
- ✓ Si el motivo de la consulta está directamente relacionada con el ejercicio del derecho y tiene dudas, pregunte con claridad y naturalidad para propiciar un ambiente de confianza y proporcionar la información adecuada.
- ✓ Brindar trato digno con calidad y neutralidad.



Personas con Discapacidad

Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).

(www.minsalud.gov.co)

Para ampliar la información sobre la caracterización del grupo poblacional personas en condición de discapacidad visite la página del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano:

<https://ciudadanos.sectorsalud.gov.co/ciudadanos/enfoque-diferencial/Paginas/caracterizacion-persona-con-discapacidad.aspx>

Pautas para la atención según los Tipos de Discapacidad:

Discapacidad Sensorial.

Se refiere a las alteraciones en el sentido de la vista, oído o ambos. La discapacidad visual leve y grave se reagrupa en “baja visión” y “ceguera”. La discapacidad multisensorial se refiere a la combinación de las dos deficiencias sensoriales visual y auditiva.

A las personas con este tipo de deficiencias se les llama persona sorda, persona con baja visión, persona ciega o persona sordo ciega.

Pautas para la atención a personas sordas:

- ✓ Determinar la lengua natural de comunicación: señas, español, oral, escrito (frases cortas, concretas o dibujos).
- ✓ Mantener una actitud tranquila y agradable. Algunas personas sordas tienen la habilidad de leer los labios y el lenguaje no verbal. No exagere la gesticulación. No suba el tono de la voz. No mastique chicle ni otros elementos. Hable despacio con naturalidad.
- ✓ Verificar si la persona sorda está acompañada del servicio de interpretación, diríjase siempre a la persona sorda manteniendo el contacto visual. Ella es su interlocutor.
- ✓ Solicitar al Centro de Relevos o servicio de interpretación cualificado el apoyo para la atención.



Pautas para la atención a personas con baja visión o ciegas:

- ✓ Las personas ciegas perciben la ubicación de la fuente de voz. Mantenga el contacto visual con el rostro de la persona.
- ✓ Asignar turno preferencial. Consultar si desea recibir ayuda y no entre en contacto físico hasta que la persona ciega no lo autorice. Brindar el apoyo para el desplazamiento ubicándose un paso adelante para que lo tome por el hombro o antebrazo. Para indicar la ubicación de la silla tome la mano de la persona ciega y ubíquela sobre el espaldar con movimientos suaves. Dar indicaciones precisas “Un paso, dos pasos, derecha, izquierda”. Evitar indicativos como “aquí, allá, Acá”.
- ✓ Instalar en los equipos de cómputo herramientas de ampliación de texto para accesibilidad. Facilitar material informativo impreso accesible (braille o macrotipo). Realizar las lecturas de entrega de información de manera precisa y concisa. Indicar a la persona ciega o con baja visión donde firmar, puede tomarla de la mano para llevarla hasta el documento.
- ✓ Si la persona está acompañada de perro guía camine del otro lado de este, no consienta al animal ni lo alimente.

Discapacidad física

Son las deficiencias o limitaciones del movimiento, ausencia o parálisis de algunas de las extremidades. Se determinan como: Paraplejía, parálisis de las piernas; Cuadriplejía, parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja hace referencia a la estatura por debajo de los niveles acordes a la edad.

Pautas para la atención a personas con discapacidad física:

- ✓ Adaptar los espacios físicos para la accesibilidad de personas usuarias de sillas de ruedas. En el módulo de atención ubíquese frente a esta a la altura de sus ojos. Antes de mover la silla, consulte. Sujétela con ambas manos. No se recargue o soporte sobre esta.
- ✓ No cambie objetos de asistencia a la movilidad como bastones o muletas sin consultar o pedir permiso.
- ✓ Para subir escaleras o ascensor ubíquese de espalda a estos, incline la silla hacia atrás y arriba. Para bajar ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y baje con precaución.
- ✓ Las personas con parálisis cerebral pueden tener dificultad para caminar, presentar movimientos involuntarios en las extremidades o rostro. No se asuste. Actúe con naturalidad.
- ✓ En caso de desalojo o emergencia los usuarios de sillas de ruedas deben ser evacuados en brazos.



Pautas para la atención a personas de Talla baja.

- ✓ La condición de talla baja puede dificultar el acceso a espacios físicos. Adapte el espacio para nivelar la altura lo más cómoda posible con su interlocutor.
- ✓ Referirse a la persona por su edad cronológica y no la de su apariencia física. Prestar atención a las indicaciones que esta pueda brindarle.
- ✓ Mantenga los elementos necesarios al alcance de la mano de la persona de talla baja.
- ✓ Termine el turno y despídase con amabilidad y empatía, ofrezca su apoyo en caso de considerar necesitarlo.

Discapacidad cognitiva

Corresponde a la disminución en las habilidades del aprendizaje e intelectuales de la persona. Las más reconocidas son los síndromes de Down, de Asperger o el autismo.

Pautas para la atención a personas con discapacidad cognitiva.

- ✓ Brindar atención prioritaria. Escuchar atentamente. Responda despacio en lenguaje claro y sencillo con instrucciones cortas. En caso de ser necesario, anótelas para que el usuario las lleve por escrito.
- ✓ Tomar el tiempo que sea necesario hasta resolver la petición o solicitud.
- ✓ Termine el turno y despídase con amabilidad e indicándole que puede retirarse y regresar cuando lo considere.

Discapacidad mental

Son personas con alteraciones bioquímicas que inciden en su manera de pensar, sentimientos, humor, comportamiento y conducta.

Pautas para la atención a personas con discapacidad mental.

- ✓ Esta es una discapacidad que no se evidencia a simple vista. Las personas con discapacidad mental pueden alterarse con facilidad por la espera. En caso de manifestarse, acérquese a la persona con amabilidad y demuestre interés.
- ✓ Aplique las pautas para la discapacidad cognitiva.



Discapacidad Múltiple

Son aquellas personas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Para la atención a este grupo de personas aplique las pautas del enfoque diferencial y tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Pautas para la atención a personas con discapacidad múltiple

- ✓ Una vez la persona ingrese a las instalaciones de la entidad, priorice su atención de manera inmediata.
- ✓ Evite actuar con una actitud asistencialista. Manifieste su voluntad para colaborarle en lo que considere necesario. Hable con tranquilidad en lenguaje claro y sencillo.
- ✓ Si la persona está acompañada, diríjase a la persona con discapacidad en cuanto las facultades comunicativas de esta lo permitan. En caso de ser necesario y para brindar una atención efectiva, diríjase al acompañante.
- ✓ Termine el turno y despídase con amabilidad y agrado por la orientación brindada.



Bibliografía

Protocolos de servicio al ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNCS). Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social (MISC).

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/misc-atencion-ciudadano-2020.pdf>

Centro Especializado de Servicio al Ciudadano.

<URL:ciudadanos.sectorsalud.gov.co>

Ministerio de Salud y Protección Social/Protección Social/Promoción Social/Habitante de Calle.

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

Protocolo de Atención al Ciudadano/Cliente. Instituto Nacional de Salud – INS.

Protocolo de atención ciudadana, versión 1. Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – Fonprecon.

Protocolo de atención al ciudadano, Sanatorio de Contratación

Guía de protocolos para la atención al Ciudadano Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia FPS-FNC.

Manual de atención al Ciudadano. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima.

Protocolo de atención preferencial. Sanatorio de Agua de Dios.

Guía comunicación verbal o escrita lengua nativa. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta - CDFLLA.

Manual de Atención al Ciudadano y Protocolos de Atención, versión 1. Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES.

Protocolo de atención al ciudadano. Ministerio de Salud y Protección Social.