

Modelo de Atención y Servicio Sectorial

Ministerio de Defensa Nacional

Oficina de Relación con el Ciudadano

2022

“Creo que no hay una vocación más alta con respecto a una carrera que el servicio público, que es una oportunidad para hacer una diferencia en la vida de la gente y mejorar el mundo”.

Jack Lew- Servidor Público

Presentación

Dentro del concepto de la Dimensión de Gestión con Valores para resultados de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se evidencia con alta relevancia que el relacionamiento entre el Estado con el ciudadano ha adoptado el enfoque de Estado abierto buscando articular las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas a través del diálogo directo, creando especial sinergia entre las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Servicio al Ciudadano (de forma transversal a las demás), racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana, Transparencia y acceso a la información pública en la gestión pública.

Bajo el enfoque de Estado abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar *para* los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar “*con*” los ciudadanos.

Es por lo anterior que la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, traza la línea de ejecución de los aspectos más relevantes en materia de Servicio al Ciudadano según la normativa vigente y según el grado de implementación se obtiene la calificación de ejecución y/o avance, según lo reportado a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG, que en últimas constituye el estado situacional de la Política, en comparación con otras entidades del orden nacional, lo que conlleva a optimizar la relación y la satisfacción de la ciudadanía con los diferentes trámites y servicios.

De otro modo, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, tiene como parte de las sus funciones atribuidas a través del Decreto 1874 de 2021 las siguientes:

- Dirigir, orientar, controlar la organización y funcionamiento de la atención a los ciudadanos en los organismos y entidades del Sector por medios presenciales: y tecnológicos en los términos en que lo dispongan las normas legales vigentes
- Definir lineamientos relacionados con el servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos, estándares de calidad y atribuciones respectivas del Ministerio de Defensa Nacional y del *Sector Defensa*.
- Liderar y coordinar la implementación de estrategias, buenas prácticas y protocolos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano en el Sector Defensa.

Por lo anterior, el presente Modelo de atención Sectorial define pautas, reglas consideraciones y/o procedimientos, protocolo de canales, escenarios, entre otros, que

en su adecuada implementación optimicen la experiencia de servicio de los diferentes grupos de valor destinatarios de las entidades del Sector Defensa, bajo principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, lo que permitirá a mediano y largo plazo construir relaciones de valor más satisfactorias con nuestros grupos de interés y fortalecer nuestra cultura de servicio.

Es importante mencionar que las Oficinas de Relación con el Ciudadano o las instancias que hagan sus veces a la luz de la Ley 2052 de 2020, asesorarán, orientarán y acompañarán a las dependencias en cada entidad del Sector Defensa, velando por el desarrollo de las responsabilidades y obligaciones que cada una de las políticas de la dimensión de Gestión con Valores para resultados y de la dimensión Información y Comunicación específicamente para la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo cual no implica que esta instancia sea la única responsable de su implementación.

Objetivo

Establecer normas generales que se hacen necesarias para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los Grupos de interés de las Instituciones y entidades del Sector Defensa, emitiendo lineamientos frente a la uniformidad en la atención por los diferentes canales dispuestos según los protocolos indicados para tal fin, garantizando así los derechos de la ciudadanía, brindando información y servicio de calidad, lo cual permitirá fortalecer la imagen institucional y nuestra cultura de servicio contribuyendo a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios y atención prestada por el Ministerio de Defensa Nacional.

Alcance

Este Modelo de atención Sectorial es de aplicación para todas las Instituciones y Entidades del Sector Defensa (personal civil, militar y contratista) a través de sus Oficinas de Relación con el Ciudadano o aquellas instancias establecidas para tal fin en las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, Establecimientos de Sanidad en armonía con el Acuerdo 075 de 2020, Distritos Militares, Entidades y empresas adscritas y vinculadas del Sector Defensa y demás escenarios de prestación de servicio en los que se interactúe con los diferentes grupos de valor o de interés del Sector Defensa, a través de los canales físicos, presenciales, telefónicos y escenarios itinerantes (ferias, foros y convocatorias masivas).

Este documento, se constituye en una herramienta de permanente consulta para todos los servidores públicos del Sector, quienes, en el ejercicio de sus funciones y actividades, “ejecutan” la Política de Servicio al Ciudadano y que hacen parte de los equipos temáticos de las demás Políticas asociadas a la de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.

Normatividad

- Constitución Política de 1991
- Decreto 2591 de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política
- Decreto 2232 de 1995. Por el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos. (En los artículos 7, 8 y 9 se establecen las funciones generales de las dependencias encargadas de las quejas y reclamos y las del jefe de la oficina).
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 2693 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto Ley 2150 de 1995 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 2052 de 2020
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1874 de 2021
- Actualización de Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano – 2020.
- Resolución 3660 de 2021, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición
- Documento CONPES 3649. Política Nacional del Servicio al Ciudadano. 2010. (Su objetivo central es contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por el Ministerio de Defensa Nacional.
- Ley 790 de 2002. Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. (En el artículo 14 implementa el Plan de Gobierno en Línea con el fin de promover el desarrollo de las tecnologías para la prestación de servicios y portales de información que acerquen la administración al ciudadano).

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (En los artículos 1, 6, 8 y 10 se establece la implementación del correo certificado y electrónico como mecanismos para la recepción de peticiones eliminando trámites y formalismos para acceder a la administración).

- Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC –, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP – 1000. Norma técnica de calidad en la gestión pública. 2009. (Especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes).
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. 2020.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.

TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	2
Objetivo.....	3
Alcance	3
Normatividad	4
1¿Qué es Servicio?	7
2. Concepto de Ciudadano (Usuarios – Grupos de valor)	7
3. Cultura de Servicio	8
3.1 Atributos del Servicio	8
3.2 Criterios de comportamiento.....	9
3.3 Condiciones del buen servicio.....	10
3.4 Ética del Servicio - Política Antisoborno.....	11
4. Carta de Trato Digno Derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos.....	11
4.1 Derechos de los ciudadanos.....	12
4.2 Deberes de los ciudadanos.....	12
4.3 Deberes de los servidores públicos sector Defensa.....	13
5. Modelo de Servicio.....	13
6.Cualificación de Servicio.....	16
7.Protocolo de Atención por Canal	17
7.1 Protocolo de Atención Canales Presenciales	18
7.2 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual	20
7.3 Protocolo Atención Telefónica.....	22
8.Protocolo de Atención Prioritaria	23
9. Mecanismos de Seguimiento y Validación del Modelo de Atención y Servicio.....	30

1. ¿Qué es Servicio?

Según lo expuesto por la Escuela Superior de la Administración Pública la definición más cercana al servicio público es:

Conjunto de actividades que desarrolla la entidad para sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos), con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de procedimientos previamente definidos. El servicio está llamado a prestarse no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos) acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos.

*La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de SERVICIO PÚBLICO, es decir, en términos **respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos**, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente.*

El Ministerio de Defensa se establece los siguientes objetivos de servicio:

- Dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley, en temas relacionados con servicio al ciudadano.
- Garantizar la prestación del servicio bajo los parámetros establecidos en este documento.
- Garantizar el acceso a los derechos de la ciudadanía en general.
- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Sector Defensa
- Estrechar los lazos de confianza con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés.

2. Concepto de Ciudadano (Usuarios – Grupos de valor)

El concepto de ciudadano, relacionado con la persona destinataria de trámites y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, está relacionado con los conceptos de **consumidores, beneficiarios, grupo de interés o usuarios en general**. El término ciudadano hace referencia a personas naturales, que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad con el fin de satisfacer necesidades específicas *dentro de ciertas condiciones o requisitos*.

Ciudadano (usuario – Grupo de valor) es la persona o conjunto de personas a quienes va dirigido el servicio y quienes utilizan esos servicios ofrecidos por las entidades del Estado.

Además, dentro de esta definición se incluye al ciudadano interno (servidor público) quien también demanda productos y servicios, bien sea de forma individual o bajo el esquema de equipo o dependencia de trabajo.

2. Cultura de Servicio

Teniendo la claridad de lo que entendemos como ciudadano, la prestación del Servicio en el Ministerio de Defensa se enmarca dentro de una cultura de servicio definida como: “la filosofía de servicio definido bajo parámetros definidos y pautas de comportamiento enfocadas a una efectiva experiencia de servicio, basándose en la mejora continua con transparencia, oportunidad, igualdad, calidez y calidad”.

Esta cultura parte desde el cumplimiento de la normatividad en temas de servicio, cumplimiento de requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP – 1000, política de calidad, satisfacción del usuario, talento humano competente, excelente servicio enfocado en el mejoramiento continuo, hasta la aplicación de atributos y criterios de servicio, derechos y deberes, de su sensibilización, interiorización, aplicación y evaluación, dependerá la sostenibilidad de nuestra cultura de servicio sectorial.

3.1 Atributos del Servicio

Adoptar estos atributos en todo el ciclo de servicio, permitirá concebir por parte del ciudadano, un servicio más humano y cercano:

- **Amable:** Ser respetuoso, gentil, agradable y servicial en la interacción con la ciudadanía.
- **Confiable:** Las respuestas deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Exactitud en la información que se le brinda a la ciudadanía.
- **Empático:** Comprender los sentimientos y emociones de otro individuo. Ponerse en el lugar de otro hará que entendamos sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Digno:** El servicio debe ofrecerse con calidad humana, porque los ciudadanos, sin excepción, merecen ser respetados.
- **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de las personas.

- **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y con las experiencias de servicio de la entidad. El funcionario debe ser creativo para dar al ciudadano diferentes alternativas y una experiencia de buen servicio.

3.2 Criterios de comportamiento

En el Ministerio de Defensa el servicio al ciudadano va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano o de los grupos de interés; trabajamos por satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Por tal motivo, los servidores públicos y colaboradores del Sector Defensa deben tener en cuenta los siguientes criterios a la hora de interactuar y brindar atención a la ciudadanía:

- **Capacidad de escucha:** Elemento esencial del proceso de comunicación y por tanto, de la atención a la ciudadanía. La empatía y la escucha activa minimizan las posibles reacciones negativas del usuario y permiten comprender con claridad las necesidades del usuario.
- **Actitud serena y amigable:** Mantener una postura adecuada, un tono amable y cordial, evitando la agresividad verbal y corporal.
- **Exactitud en la información:** Permite garantizar la calidad de los servicios, la transparencia y equidad.
- **Respeto, gentileza y sinceridad:** Dar importancia y consideración al ciudadano, permitiendo que exprese de manera completa sus necesidades, sin interrumpirlo.
- **Conciencia del usuario:** Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí” demuestran que se comprenden su situación.
- **Dar alternativas de solución:** De acuerdo con las circunstancias ofrecer alternativas, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- **Claridad y sencillez:** Evitar el uso de términos técnicos de difícil comprensión para el usuario, así como de normas que él desconoce, como primera respuesta. Explicar de manera sencilla y clara los procedimientos que se deben seguir.

- **Respuesta asertiva:** Responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, en el marco de las normas y principios que rigen el actuar del servidor público (Código de Integridad).
- **Lenguaje claro y apropiado:** Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar su significado. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc, dirigirse al ciudadano con “Señor” o “Señora” y evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

“Actuamos y dejamos huella brindando una experiencia positiva de servicio”

“Es por medio de la vulnerabilidad que los seres humanos crean conexiones. Cuanto más vulnerables seamos entre nosotros, más confiaremos el uno en el otro y seremos más capaces de colaborar de manera efectiva”. Neil Blumenthal

3.3 Condiciones del buen servicio

Un servicio de calidad en el Sector Defensa siempre va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Los usuarios requieren información y aprecian que ésta, les sea dada de manera oportuna, clara y completa, por tal motivo respuestas tales como "no sé ...", "vuelva mañana" o "eso no me toca a mí ..." son vistas por el usuario como un mal servicio.

Por lo anterior, los servidores públicos del Sector Defensa deben seguir las siguientes condiciones a la hora de prestar un servicio:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las PQRSD de la ciudadanía.
- Conocer la misión, canales e información a identificar relacionados con los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención al ciudadano.
- Conocer los protocolos de atención por diferentes canales.
- Implementar los atributos de servicio y criterios de comportamiento como parte fundamental de la Cultura de Servicio del Sector Defensa.

- Seguir el procedimiento o el respectivo conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar (ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada), debe comunicarlo a su jefe inmediato para que lo resuelva de fondo o adelante el trámite correspondiente.

3.4 Ética del Servicio - Política Antisoborno

Teniendo en cuenta la implementación de la Norma Técnica de Calidad 37001 – Política antisoborno por parte del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General, se hace extensivo el conocimiento y aplicación tanto del Procedimiento de Trámite de Denuncias como de la guía Sistema de Gestión Antisoborno, Regalos y Debida Diligencia, que en su numeral 4.2.2.3, indica la Prohibición de recibir y ofrecer dádivas, atenciones y cortesías: *“Todo servidor Público, civil y uniformado, así como a los proveedores de bienes y servicios de la UGG-MDN, tienen prohibido recibir u ofrecer tanto como sea posible, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, incluyendo la cesión gratuita del uso de estos con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones, u otros beneficios similares que podrían razonablemente percibirse como un soborno, que para fin de este documento, se refiere a la atención y servicio multicanal y/o en la agilización sin justa causa un trámite, servicio, o procedimiento interno, lo que puede conllevar responsabilidad penal y disciplinaria.*

“Crear una buena experiencia de cliente no ocurre por accidente. Ocurre por diseño”. Clare Muscutt

4. Carta de Trato Digno Derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos

Respetados ciudadanos y ciudadanas: El Ministerio de Defensa nacional se compromete a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, diligente, justo, íntegro, honesto, profesional y respetuoso. De igual manera, reconoce el deber que le corresponde de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7.º, numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de Expedir, hacer visible y actualizar anualmente los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, acatando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

Para el Ministerio de Defensa, el trato digno va más allá de un mandato legal, es un compromiso con nuestros grupos de valor, constituye una premisa y un deber inherente y esencial del servidor público civil y uniformado del Sector Defensa, presentando a todas

las personas sus derechos, deberes y los medios con los que cuenta para su conocimiento, a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano.

4.1 Derechos de los ciudadanos

- Recibir el mismo trato, sin ninguna discriminación por razones de religión, raza, sexo, origen nacional o familiar, opinión política o lengua.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, Veteranos de la Fuerza Pública, desplazados y víctimas de la violencia o en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Presentar peticiones de forma presencial, verbal, escrita y por cualquier medio electrónico disponible en el Sector Defensa, sin necesidad de apoderado, y obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en tiempos establecidos.
- Obtener información y orientación de calidad acerca de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, y a su buen nombre.
- Conocer, actualizar y rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

4.2 Deberes de los ciudadanos

- Obrar conforme al principio de buena fe, cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos por el Ministerio, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
- Evitar realizar afirmaciones temerarias, entre otras conductas que dificulten o retrasen la normal prestación del servicio.

- Tratar con respeto y consideración a los Servidores Públicos y/o colaboradores del Ministerio.
- Conocer los requisitos de los trámites, servicios que adelantará en el Ministerio y acatar la Constitución y las leyes.
- A conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio de Defensa Nacional.

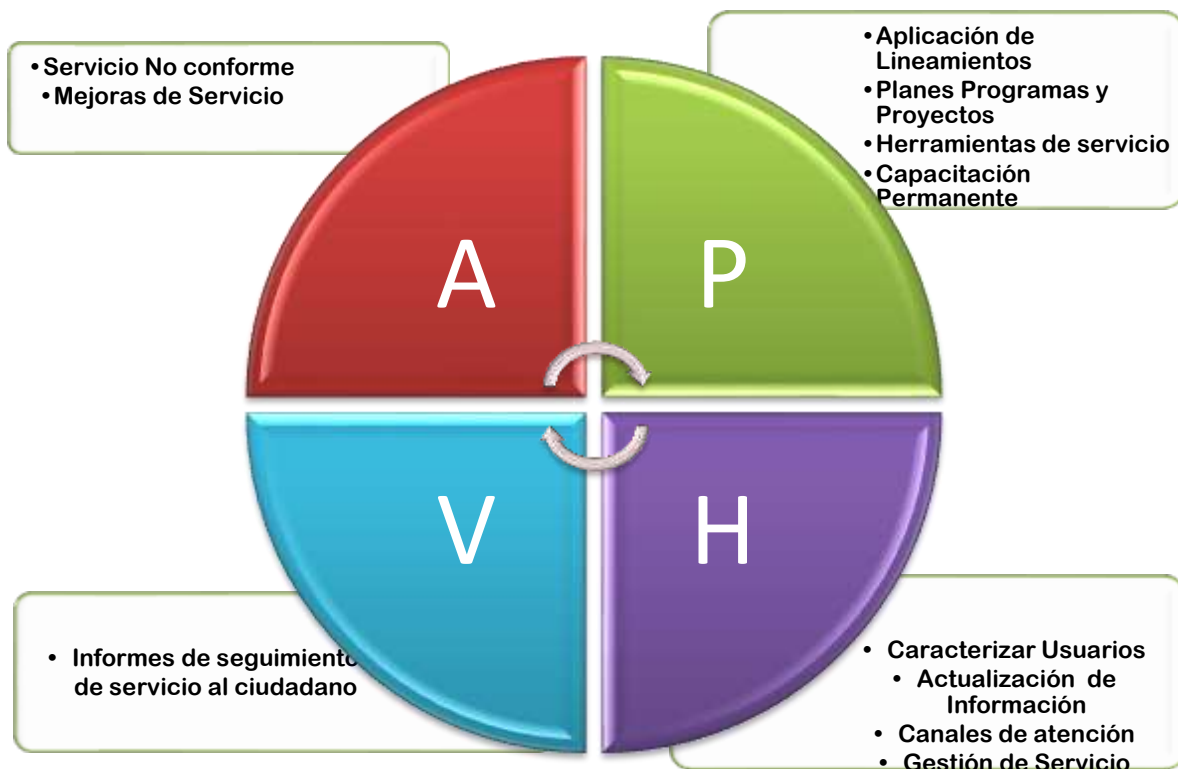
4.3 Deberes de los servidores públicos sector Defensa

- Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención presencial al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio, atendiendo a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas, en el horario de atención establecido
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- No recibir u ofrecer tanto como sea posible, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones
- Todos los demás que señalen la Constitución Política, la Ley y demás reglamentos.

5. Modelo de Servicio

Las entidades del Sector Defensa que ofrezcan trámites, servicios, productos, OPAS, definidos en sus Portafolios Institucionales, deben contar con un Ciclo de Servicio, el cual reúne los pasos básicos que permitan brindar un servicio eficiente y adecuado. De igual manera, los representantes del Sistema de Gestión, de cada entidad, acompañarán a las dependencias que hacen parte de la oferta institucional para implementar los controles necesarios que permitan garantizar su efectividad para que el Ciclo se cumpla efectivamente.

CICLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO



Fuente: MDN Oficina de Relación con el Ciudadano.

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO

PLANEAR

1. Conocer los lineamientos en materia de atención y servicio al ciudadano multicanal emitidos por entidades del orden nacional y el Ministerio de Defensa, adaptándolos en los planes programas y proyectos (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Planes de Acción) que garanticen su adecuada implementación, avance en la gestión y constante monitoreo.
2. Todo el personal que se encuentre en el primer nivel de atención, deberá contar con capacitación en materia de cultura de servicio y en general lo establecido en el Protocolo de Servicio, para el efecto las Oficinas de Relación o de atención al Ciudadano, deberán adelantar jornadas de capacitación permanente que permita cualificar a los servidores públicos y colaboradores del primer nivel de atención del Sector Defensa, de ser posible contando con el apoyo de DAFP – ESAP, entre otros.
3. Contar con herramientas y mecanismos para la Identificación de población vulnerable y/o preferencial y habilitar canales y herramientas para su adecuada atención virtuales, físicas y electrónicas.

4. Conocer y aplicar los deberes y derechos ciudadanos y exhibirlos en lugares visibles a los usuarios externos.
5. Analizar la información de los ciudadanos relacionada con (PQRS),
6. Conforme al análisis de informes tanto de PQRS, como medición de la satisfacción en temas de atención y servicio, proponer ó replantear planes, programas, proyectos que permitan agilizar y facilitar los trámites y servicios de cara al ciudadano.

HACER

1. Caracterizar a los usuarios de la dependencia, implementando para tal fin herramientas físicas o virtuales que permitan la captura y procesamiento de información psicodeográfica, conforme a los lineamientos en materia de protección de datos personales. Es necesario garantizar la funcionalidad y efectividad de la herramienta utilizada.
2. Garantizar la actualización de información propia de la entidad y/o dependencia del Sector, Página Web (Formato único de Accesibilidad), carteleras y canal telefónico, para consulta previa a la visita del usuario, así como repositorio de información de apoyo en el momento de la atención por parte de los servidores públicos.
3. Contar con información actualizada de trámites y servicios ofrecidos aplicando el concepto de lenguaje claro para la información entregada: normatividad, requisitos, canales, tiempos, entre otros.
4. Realizar campañas de divulgación de oferta institucional a través de diferentes canales de atención con base en los criterios de Población y Necesidades de los usuarios.
5. Contar con un punto, espacio u oficina física de atención al usuario, que cuente con los criterios mínimos de accesibilidad física y de información.
6. Identificar los desarrollos web institucionales para la atención y servicio al ciudadano, velando por su correcto funcionamiento (aplicativos en página web y otras plataformas internas y externas)
7. Identificar los canales de atención y servicio y registro de PQRS multicanal
8. Implementar herramientas efectivas para el adecuado registro de usuarios atendidos multicanal
9. Gestionar la actualización de bases datos de usuarios atendidos, conforme a los lineamientos en materia de protección de datos personales.

10. Dar cumplimiento a la Gestión de PQRS según lo indicado en la normatividad vigente, incluyendo no solo el canal presencial sino las presentadas de manera electrónica, verbal y telefónica. (procedimiento, tiempos de respuesta, uso de la herramienta).
11. Realizar medición de la satisfacción multicanal y generar ejercicios de optimización del servicio.
12. Implementar protocolo de servicio por canales y según población.
13. Establecer incentivos y estímulos para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente.

VERIFICAR

1. Evaluar las tendencias de atención y servicio según las cifras capturadas frente al registro de atención, caracterización de usuarios y evaluación de servicio.
2. Definir y evaluar Niveles de Servicio.
3. Implementar

ACTUAR

1. Contar con oportunidades de mejora en el servicio, derivadas de la medición de la satisfacción, calificación FURAG, entre otros.
2. Mejoras por tratamiento y gestión de PQRS.
3. Reporte Servicio no Conforme

6. Cualificación de Servicio

Tomando como base la necesidad que para atender al ciudadano, todo servidor público debe contar con las competencias mínimas de atención y servicio al ciudadano, es indispensable incluir este tipo de capacitaciones en el Plan Anual Institucional de Capacitaciones, asegurando así el fortalecimiento de las diferentes competencias en torno al Servicio al Ciudadano del personal de primer nivel de servicio – Atención en ventanilla, contemplándose diferentes lineamientos de carácter estratégico y procedimental:

- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.
- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
-

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos)

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional o Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para el trámite, procedimiento y respuesta a las PQRSD.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

7. Protocolo de Atención por Canal

Los canales de atención son los medios a través de los cuales nuestros usuarios interactúan con las entidades, con el propósito de recibir atención, orientación y trámite a sus solicitudes. Se clasifican en canales presenciales, telefónicos y electrónicos.

Todos los canales cuentan con su respectivo protocolo de atención, que permite estandarizar la prestación del servicio. Para garantizar la calidad en la atención deben ser asignados a personal con vocación de servicio y ser permanentemente monitoreados, lo que permitirá garantizar el mejoramiento continuo.

“Un gran servicio al cliente no significa que el cliente siempre tiene la razón, significa que siempre se le respeta”. Chris LoCurto

7.1 Protocolo de Atención Canales Presenciales

Este es un canal en el que ciudadanos interactúan presencialmente con las entidades del Sector, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Sector Defensa.

Este canal está integrado principalmente por instalaciones físicas de las Oficinas de Relación con el Ciudadano o que haga sus veces en la Atención y Orientación al Ciudadano, puntos y ventanillas de atención presencial descentralizada, en las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, Establecimientos de Sanidad en armonía con el Acuerdo 075 de 2020, Distritos Militares, Entidades y empresas adscritas y vinculadas del Sector Defensa.

Para este canal presencial es importante que las entidades del Sector Defensa den estricto cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013 que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones, con el propósito de tener claridad sobre las especificaciones técnicas requeridas para hacer accesibles e incluyentes estos espacios.

Para su implementación es preciso llevar a cabo un diagnóstico que le permita a las entidades identificar los puntos que serán objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para que posteriormente, se inicien todos los trámites internos necesarios (presupuestales, contractuales y de talento humano, entre otros) para su ejecución.

A través del asesor para el Sector Defensa del Departamento Administrativo de la Función Pública es importante solicitar el respectivo acompañamiento frente a dudas e inquietudes sobre la implementación de estrategias de servicios incluyente por este canal.

Así mismo, como canal itinerante, se establece que la participación en actividades masivas como ferias, lideradas por diferentes autoridades del Orden nacional o Territorial, hacen parte de los canales presenciales y deberá implementarse el protocolo de atención para este canal.

Pautas clave de canales presenciales:

- Contar con la identificación de un espacio, punto u oficina física que cumpla los requisitos mínimos de accesibilidad al usuario, en lo que a atención preferencial y aplicación de Protocolo de atención se refiere.
- Garantizar la atención presencial mínimo 8 horas al día.
- Contar con jornadas de atención continuas.
- Publicar y mantener actualizada la información de interés a través de carteleras institucionales.
- Atención a PQRS de forma verbal y presencial.
- Habilitar Buzón de Sugerencia en cada punto, espacio u oficina

- Contar con personal capacitado en temas atención y servicio, que empaticen frente a las necesidades de los usuarios (capacitación permanente).
- Ubicar a los ciudadanos con respecto a baños públicos, las salidas de emergencia, puntos cercanos de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias, entre otra información de interés

Antes de iniciar nuestra labor de servicio, debemos prestar atención a detalles esenciales que permitirán mejorar la experiencia de los ciudadanos, que refleje la imagen institucional:

- **Presentación del puesto de trabajo:**

Nuestro puesto de trabajo debe mantenerse ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde con los lineamientos de orden y aseo, que establece el área de Salud Seguridad y Salud en el trabajo.

Evitar colocar publicidad u otros elementos ajenos a la Entidad en el sitio asignado para el servicio al ciudadano.

Disponer de elementos cotidianos de trabajo suficientes de manera que no generen interrupciones durante la prestación del servicio.

No consumir alimentos, bebidas o mantener utensilios de comida en la ventanilla de atención.

No debe escuchar música, ver videos o usar audífonos u otros elementos distractores, que generen una barrera de comunicación durante el servicio al ciudadano.

Constantemente validar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

- **Presentación Personal:**

La imagen personal está estrechamente relacionada con la imagen institucional, no sólo es la imagen del servidor público, sino es la imagen del Ministerio de Defensa.

Si utilizamos algún distintivo institucional como uniforme, chaleco o carné, debemos hacerlo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el ciudadano. Para quienes no usen uniforme se debe utilizar ropa casual de oficina, no están permitidos la ropa deportiva o informal, entre otros.

Asegurémonos que nuestro cabello y uñas estén siempre limpios y bien presentados.

En general el atuendo debe ser casual y discreto.

- **Atención por Buzón de Sugerencias:**

Mediante el buzón de sugerencias, nuestros usuarios pueden presentar sus sugerencias en los puntos de atención presencial. Es necesario que cada entidad del Sector, cuente con un procedimiento de apertura de buzón, acatando la normatividad vigente.

- **Ferías de Servicio**

Independiente de la convocatoria a participar en eventos masivos como ferias de servicio, es importante tener en cuenta los siguientes criterios:

- Identificación de la entidad o dependencia en el stand o espacio asignado en el evento (banner, carteles).
- Personal capacitado frente a los trámites y servicios ofertados.
- Presentación personal institucional y respectiva identificación.
- Cumplimiento de horarios de atención.
- Registro de usuarios atendidos
- Aplicación de encuestas de satisfacción

Es importante identificar e implementar los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, para este canal de atención.

7.2 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual

La atención electrónica o virtual integra los canales de servicio que se prestan a través de las TIC's: correo electrónico, página web y sus respectivos aplicativos, chat bot - Whatsapp bot, redes sociales y las aplicaciones móviles, entre otras.

Cada entidad deberá establecer un instructivo de uso y monitoreo de estos canal, en los que además se garantizaran los siguientes aspectos:

- Tramite oportuno a solicitudes.
- Protección y Tratamiento Datos Personales
- Presentación personal institucional y respectiva identificación.
- Cumplimiento de horarios de atención.
- Registro de usuarios atendidos
- Aplicación de encuestas de satisfacción

Estos canales deben ser continuamente monitoreados frente a su efectiva funcionalidad y constante actualización de información, en el caso específico de la Página web.

Pautas Claves de canales electrónicos

- Entregar la responsabilidad de atención de estos canales a personal idóneo para su atención.

- Revisar de manera continua su funcionalidad. Si no funciona adecuadamente reportar de inmediato al área de soporte.
- El uso de este tipo de herramientas es de carácter estrictamente institucional.
- Al recibir una solicitud, verificar que la solicitud que sea de competencia de la entidad, de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Para el caso de los aplicativos de PQRSD, deben ser tramitada conforme al procedimiento establecido en esta herramienta, según la normatividad vigente .
- Para dar respuesta al ciudadano a través de este tipo de canales, se debe redactar un mensaje en tercera persona, teniendo en cuenta que quien responde no es el servidor público, sino el Ministerio, tenga en cuenta que esa contestación es una declaración institucional. Debe ser un mensaje conciso y preciso, redactado con oraciones cortas y párrafos concretos. Evitar el uso de frases en mayúsculas, negrillas o signos de exclamación.
- En todo caso, siempre debe identificarse el servidor público que se encuentra atendiendo el canal, o quien entregue respuesta oficial.
- Cada servidor público es responsable del uso adecuado de las herramientas tecnológicas asignadas, así como de la información que se envía a través de ellas, razón por la cual no debe permitir acceso a terceros.
- La información captada a través de estas herramientas es de reservada y no puede ser reproducida, transferida, compartida con terceros, conforme a la normatividad de protección de datos personales, el personal que administra estas herramientas debe firmar acuerdos de confidencialidad y/o recibir capacitación en el tema de Habeas Data.
- Con respecto a los Trámites y OPAS, deben estar publicados en las respectivas páginas Web, alineados a la Política de Racionalización de Trámites, contando con la respectiva estrategia de Racionalización de Trámites y publicados de forma actualizada en el Sistema único de Información de Trámites, del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Toda la información registrada las páginas web de cada entidad del Sector Defensa, deberán ser revisadas y actualizadas permanentemente, garantizando

la disposición de la información en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y en general la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Es importante identificar e implementar los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, para este canal de atención.

7.3 Protocolo Atención Telefónica

La atención telefónica se brinda a través de las líneas institucionales de cada entidad, los conmutadores, centro de contacto, líneas celulares entre otros. Le permite a los usuarios y a los grupos de interés interactuar en tiempo real con los servidores públicos, quienes resolverán sus dudas de manera inmediata.

Es importante indicar, que al ser un canal estrictamente auditivo, el personal que lo responda, deberá contar con una voz serena y clara, aplicando de forma estricta el protocolo para este canal, inclusive para la atención de usuarios difíciles.

A través de este medio, los ciudadanos también podrán implementar sus peticiones verbales, que de acuerdo con la Resolución 3660 de 2021, establece los lineamientos para hacerlo.

Pautas clave de canales telefónicos:

- Cada entidad deberá establecer un instructivo de uso y monitoreo de cada canal.
- Designar la responsabilidad de atención de canales telefónicos a personal idóneo para su atención.
- Revisar el correcto funcionamiento del computador, teléfono, diadema y que los documentos de soporte, para brindar la atención, estén disponibles.
- Se debe contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Al contestar la llamada, saludar así: *“Buenos días/tardes. Está comunicado con *nombre de la Entidad o Dependencia*. Soy *nombre del servidor público*. ¿En qué puedo **servirle?**”*.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, así como de la dependencia responsable, el nombre del servidor público que

podría resolver el tema, número telefónico, extensión y correo electrónico para contactarlo.

Es importante identificar e implementar los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, para este canal de atención.

8. Protocolo de Atención Prioritaria

La atención preferente es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario y digno a la siguiente población:

- ✓ Niños, Niñas y Adolescentes
- ✓ Adultos Mayores,
- ✓ Personas en Situación de discapacidad
- ✓ Mujeres gestantes
- ✓ Veteranos de fuerza pública
- ✓ Víctima de la violencia
- ✓ Desplazado por conflicto armado
- ✓ Grupos étnicos

Los servicios prestados a esta población, se deben brindar de acuerdo con las características del Grupo Poblacional con el propósito de garantizar sus derechos, en cumplimiento al artículo 13 de la Constitución Política de Colombia:

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. 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”.

A continuación, conoceremos el respectivo protocolo de atención por categoría:

- a) **Niños, Niñas y Adolescentes**
- b) **Adulto mayor o Veterano de la Fuerza Pública**
- c) **Madres gestantes o con niño en brazos:**

Para esta población es necesario tener en cuenta los siguientes criterios de atención:

- Una vez entran al punto de atención presencial, el servidor público debe identificar su condición de atención preferencial y orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para este personal.
- Debe dar prelación en su atención, sobre los demás.
- La atención se realiza por orden de llegada, dentro del grupo preferencial.
- Hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud.
- En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni referirse a ellos con etiquetas o calificativos.
- Se les debe hablar claro y sencillo, sin uso de tecnicismos.

d) **Persona con Discapacidad¹:**

A continuación, se comparte los protocolos de atención para las personas con Discapacidad, contando con el apoyo de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DCRI).

Definición de Discapacidad: La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una “condición de salud”) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

Principios y Derechos de las personas con discapacidad

Según la Ley 1346 de 2009 (Julio 31) Por medio de la cual Colombia aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Es importante garantizar el cumplimiento de los principios que favorezcan, el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.

Los principios de la Convención son:

- ✓ La no discriminación;
- ✓ La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- ✓ El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- ✓ La igualdad de oportunidades;
- ✓ La accesibilidad;
- ✓ La igualdad entre el hombre y la mujer;
- ✓ El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

¹ Contenido desarrollado con el apoyo de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

“Las personas con discapacidad, por tanto, tienen los mismos derechos que cualquier otra persona, de los cuales es importante fortalecer y trabajar siempre por el cumplimiento de estos, tales como como la educación en igualdad con todos y todas, la vía independiente, la capacidad jurídica y la no discriminación”.

Con el fin de lograr el cumplimiento de los principios y derechos anteriormente expuestos, pueden tenerse en cuenta algunos aspectos que pueden ser relevantes en el protocolo de atención de personas con discapacidad por parte de los servidores públicos del Sector Defensa, tales como:

- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad.
- En cualquier caso, siempre debemos esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado a partir de ese momento, escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos.
- En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

Es importante indicar que existen herramientas o canales de atención para la atención de la población con discapacidad auditiva, como los servicios que ofrece el Centro de Relevo indicadas a continuación:

- Servicio Relevo de Llamadas: El **Centro de Relevo** permite la comunicación **dobles vía** entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea. Esta iniciativa del **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC** en alianza con la **Federación Nacional de Sordos de Colombia-FENASCOL** ha evolucionado, desde el 2001, apoyándose en la tecnología y está disponible de forma gratuita la aplicación para dispositivos móviles.
- Servicio de Video Mensajes por Whats app: A través de este servicio se pueden enviar videos y/o audios cortos entre personas sordas y oyentes, teniendo a su disposición un intérprete del Centro de Relevo que transmitirá la información a los usuarios.
- Servicio de Interpretación en línea SIEL: Este servicio facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, poniendo a su disposición un intérprete en línea. Para acceder al servicio se pueden conectar desde un computador, tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

Así mismo, acogiéndonos a la normatividad nacional más específicamente a la Resolución 113 del 31 de enero de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social se reconocen las siguientes categorías de discapacidad:

Definición Discapacidad Física: En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculoesquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que los productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales puede requerir espacios físicos y transporte accesible.

D.a) Protocolo de atención para personal con Discapacidad física o motora:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Bríndele su colaboración si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

Discapacidad Auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad, como consecuencia, presenta diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas

que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011). Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

D.b) Protocolo de atención para personal con Discapacidad auditiva

- No es necesario gritar, no le oírás. Puede incluso que consigamos el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre. Se debe procurar vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios

Discapacidad Visual: En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas, pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

D.c) Protocolo de atención para personal con Discapacidad Visual

- Hablarle mirando a su cara.

- Dirigirnos directamente a ella para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante.
- Utilizar un tono y volumen normales, evitando gritar o elevar la voz.
- Frente a palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”; es mejor términos más orientativos como “a tu izquierda”, “detrás de ti”
- Las palabras “ver” o “mirar” no son términos tabú, pues las personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Si en la conversación se hace referencia a un objeto, conducir su mano, previo aviso, hacia el mismo e indicarle de lo que se trata.
- Evitar interactuar con el perro-guía, no hablarle ni contactar físicamente con él.
- Al finalizar la conversación o si nos vamos, se lo debemos informar, ya que de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos allí. Proceder del mismo modo, si regresamos.
- Durante los desplazamientos y cambios de ubicación:
 - No presuponer que necesita ayuda, aunque se la podemos ofrecer.
 - Puede que dicha ayuda sea precisa de forma puntual y no continuada, en ese caso, atender sus propias indicaciones.
 - Informarle de lo que nos vamos a ir encontrando en cada lugar al que vamos accediendo.

Sordoceguera: La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegos son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegos requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

Discapacidad Intelectual: Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico ocupacional y a independencia personal en la casa o en la comunidad (Amechan Psychiatric Asociación, 2014). Para lograr una Mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como el cuidado, interacción con el entorno y el desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

D.d) Protocolo de atención para personal con Discapacidad cognitiva o intelectual:

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Si el ciudadano sufre de desmayos o convulsiones, tranquilice a los demás ciudadanos, avise al brigadista y disponga el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- Entregamos la información de manera sencilla y lenta.
- Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero. No ignoramos a las personas en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

Discapacidad Psicosocial (Mental): Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, consideradas como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan u participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015^a).

D.f) Protocolo de atención para personal con Discapacidad mental

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Si percibe agresión por parte del ciudadano, ínstelo de forma amigable a tomar asiento, siente a su lado y escuche su malestar, en ocasiones solo desea ser escuchado.

- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación. Evitamos discusiones.
- Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- **Tenemos paciencia:** puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

Discapacidad Múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin American & Cense International 2011).

e) Grupos Étnicos Minoritarios:

El término Etnia incluye los Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales, y Pueblos Gitanos. Para su atención, es necesario tener en cuenta:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición y gestionar la respectiva traducción.

9. Mecanismos de Seguimiento y Validación del Modelo de Atención y Servicio

La implementación efectiva de este modelo, se reflejará a través de la satisfacción de nuestros grupos de valor con referencial al servicio prestado, por lo anterior, el Ministerio de Defensa Nacional, realizará seguimiento sectorial a través de una encuesta emitida por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, el resultado se reflejará a través de los informes semestrales de satisfacción de usuarios. Por lo tanto es responsabilidad de los gestores internos de gerencia y líderes de servicio al ciudadano de las dependencias de la Unidad de Gestión General y de las entidades del Sector Defensa realizar autocontroles permanentes, que permitan valorar el conocimiento y aplicación

de cada uno de los puntos establecidos en este protocolo, en cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.