

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 1 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

PROCESO: Gestión de atención a la ciudadanía
OBJETIVO: señalar los lineamientos de atención para los grupos de interés y la ciudadanía en general, a través de los canales y mecanismos establecidos para brindar orientaciones y asesorías con información clara, sencilla y oportuna sobre la competencia y funcionamiento de la JEP, que permitan al ciudadano contar con una experiencia satisfactoria que dé cuenta de la gestión e imagen institucional, así como los escenarios para su participación.
ALCANCE: inicia con la definición de lineamientos para la atención y respuesta a víctimas, comparecientes, grupos de interés y ciudadanía en general con calidad y oportunidad, en lenguaje accesible y claro a través de los diferentes canales de atención y finaliza con su aplicación.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el artículo 2 de la Constitución Política *“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...”*, por ello la Jurisdicción Especial para la Paz (en adelante “JEP”, “la entidad” o “la Jurisdicción”), presenta los lineamientos de atención a la ciudadanía con enfoques diferenciales que permitan brindar un servicio de calidad, efectivo, con equidad y lenguaje claro.

El presente protocolo de atención está orientado a satisfacer los requerimientos y las necesidades de la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y la comunicación, la participación y derecho a presentar o interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y recibir respuesta de manera oportuna, completa y clara, a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Entidad. Todo esto se realiza bajo los principios de eficacia, eficiencia, racionalidad, transparencia y oportunidad.

Igualmente está dirigido a todos los servidores(as) y contratistas que interactúen a través de los diferentes canales y escenarios de relacionamiento establecidos por la Entidad, brindando orientación y asesoría óptima y de calidad a los grupos de interés y a la ciudadanía en general. Además, proporcionando las herramientas y guías necesarias para facilitar la comunicación con la ciudadanía, asegurando así un servicio inclusivo y efectivo.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 2 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Tabla de contenido

1.	RESPONSABLES DE APLICACIÓN	3
2.	DEFINICIONES	3
3.	LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
	3.1. Atributos del buen servicio	8
	3.2. Parámetros de conducta.....	8
	3.3. Orientaciones de lenguaje claro	9
4.	ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL	11
	4.1. Servicio de vigilancia.....	12
	4.2. Atención por parte de los servidores(as) y contratistas	12
	4.3. Presentación personal.....	14
	4.4. Puesto de trabajo	14
5.	ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO	14
	5.1. Atención por parte de los servidores(as) y contratistas	15
	5.2. Recomendaciones para las personas del equipo de Contac Center	16
6.	ATENCIÓN POR EL CANAL VIRTUAL.	16
	6.1. Mecanismo de correo electrónico institucional.....	17
	6.2. Mecanismo de línea de WhatsApp.....	17
	6.2.1. Atención por parte de los servidores(as) y contratistas	17
	6.2.2. Recomendaciones para las personas que brindan el servicio	19
	6.3. Mecanismo de formulario web.....	20
	6.4. Mecanismo por las redes sociales.	20
	6.5. Mecanismos de Agendamiento Virtual	20
	6.5.1. Paso a paso para diligenciar el formulario de agendamiento	21
	6.5.2. Atención posterior según el Canal Seleccionado	21
7.	ATENCIÓN POR EL CANAL ESCRITO.	22
	7.1. Mecanismo Ventanilla Única.....	22
	7.2. Mecanismo buzón de sugerencias.....	22
8.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN	23
	8.1. Atención a víctimas.....	23
	8.2. Atención a comparecientes.....	23
	8.3. Atención con enfoques diferenciales.....	24
	8.4. Atención a los niños, las niñas y adolescente.....	24
	8.5. Atención a personas mayores.....	26
	8.6. Atención a la ciudadanía con discapacidad	27
	8.7. Atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva.	28
	8.8. Atención a la ciudadanía con discapacidad visual o sensorial visual.....	29
	8.9. Atención a la ciudadanía con discapacidad física	31
	8.10. Atención a la ciudadanía con discapacidad cognitiva	31
	8.11. Atención a la ciudadanía con discapacidad psicosocial mental.....	32
	8.12. Atención a la ciudadanía con enfoque de género	32
	8.13. Atención a la ciudadanía con enfoque étnico-racial	34
	8.14. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	36

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 3 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

1. RESPONSABLES DE APLICACIÓN

Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía: elabora, actualiza, publica y capacita sobre los lineamientos para brindar la atención y realizar el relacionamiento con nuestros grupos de interés y a la ciudadanía en general

Servidores/as y contratistas de la JEP: entender, apropiar y aplicar estos lineamientos; en especial quienes interactúan y tienen contacto permanente con nuestros grupos de interés y a la ciudadanía en general, a través de los distintos canales, mecanismo y escenarios de relacionamiento de la Entidad.

2. DEFINICIONES

Afrocolombianos: se refiere a las personas que tienen ascendencia africana y que viven en Colombia. Este término engloba a aquellos individuos y comunidades cuyos ancestros fueron traídos a Colombia desde África en condición de esclavos entre los siglos XVI y XIX y fueron sometidos/obligados a trabajar la tierra para beneficio de su esclavista.

Asexual: orientación sexual en la cual una persona no experimenta atracción sexual hacia otras personas.

Bisexual: el deseo y la conducta se orientan a personas de ambos sexos.

Canal escrito: medio por el cual los grupos de interés y ciudadanía en general presenta sus solicitudes o comunicaciones por escrito ante la JEP, para que posteriormente y de acuerdo con los tiempos de ley, reciban su respuesta.

Canal presencial: modalidad de interacción directa y física entre los grupos de interés y ciudadanía en general con los servidores(as) y contratistas de la entidad. Este canal permite que las personas, realicen solicitudes verbales, gestionen asuntos de manera directa y en persona y reciban respuesta en tiempo real.

Canal telefónico: medio que facilita la interacción directa entre los grupos de interés y ciudadanía en general con la entidad, para que se realicen solicitudes verbales y reciban respuesta en tiempo real.

Canal virtual: integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de la información y comunicaciones: página web, correo electrónico, aplicación de mensajería instantánea (Chatbot y WhatsApp) y redes sociales (Facebook, YouTube, Tik Tok, X e Instagram).

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 4 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Canales de atención: son los medios, plataformas y espacios que la entidad utiliza para relacionarse e interactuar con los grupos de interés y ciudadanía en general. Los canales facilitan el acceso a los servicios, información, resolución de dudas, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad de manera eficiente y accesible.

Capacidad de escucha: se refiere a la habilidad de prestar atención (escucha activa), comprender y responder adecuadamente a la solicitud o conversación de la otra persona. Es una competencia fundamental en cualquier interacción social, personal y profesional y que permite una comunicación más efectiva y relaciones más asertivas.

Compareciente: persona que es investigada, juzgada y sancionada por la JEP, dado que cometió delitos y violaciones a los derechos humanos o al derecho internacional humanitario, en el conflicto armado colombiano, previo a la firma del acuerdo de paz (1 de diciembre de 2016), según el Aacto Legislativo No. 01 de 2017, en los artículos 5, 16, 17 y 21, define como comparecientes obligatorios a: i) miembros de Fuerza Pública (Ejército, Policía, entre otras) y ii) firmantes de paz de las FARC-EP, así mismo como comparecientes voluntarios a: i) terceros civiles, que hubieran contribuido de manera directa o indirecta a la comisión de delitos en el conflicto sin ser combatientes directos, y ii) agentes del Estado no integrantes de la Fuerza Pública, personas de trabajan en cargos públicos.

Discapacidad física: se refiere a una condición que afecta la capacidad de una persona para realizar actividades físicas y/o motoras de manera total o parcial. Esta discapacidad puede ser causada por diversas razones, incluyendo condiciones congénitas, lesiones o accidentes, enfermedades, o trastornos neurológicos, y puede afectar a distintas partes del cuerpo y funciones motoras.

Discapacidad intelectual cognitiva: se refiere a limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el comportamiento adaptativo, que afectan habilidades conceptuales, sociales y prácticas. Estas discapacidades pueden ser de origen congénito o adquiridas durante el desarrollo temprano y afectan la capacidad de una persona para aprender, razonar, resolver problemas, llevar a cabo actividades diarias y adaptarse a situaciones nuevas o complejas.

Discapacidad Múltiple: se refiere a la presencia simultánea de dos o más tipos de discapacidades en una persona, lo que complica aún más sus necesidades de apoyo y adaptación. Estas discapacidades pueden incluir combinaciones de discapacidades físicas, intelectuales, sensoriales (como la visual y auditiva), y/o del desarrollo.

Discapacidad psicosocial mental: se refiere a las limitaciones en la participación y el funcionamiento social que resultan de trastornos mentales o de salud mental. Esta discapacidad afecta la manera en que una persona piensa, siente, se comporta e interactúa con los demás, impactando su capacidad para llevar una vida cotidiana normal y participar plenamente en la sociedad.

Discapacidad sensorial auditiva: pérdida auditiva o sordera, se refiere a la disminución parcial o total de la capacidad para oír. Esta discapacidad puede variar en severidad desde una leve pérdida

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 5 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

auditiva hasta una sordera profunda y puede afectar uno o ambos oídos. La pérdida auditiva puede ser congénita (presente al nacer) o adquirida a lo largo de la vida.

Discapacidad sensorial visual. pérdida visual o ceguera, se refiere a una disminución significativa en la capacidad de una persona para ver, que no se puede corregir completamente con lentes convencionales, medicación o cirugía. Esta discapacidad puede variar desde una leve pérdida de visión hasta la ceguera total y puede afectar uno o ambos ojos.

Discapacidad sordoceguera: es una condición única y compleja que combina tanto la pérdida auditiva como la pérdida visual, lo que resulta en dificultades significativas para la comunicación, la movilidad y el acceso a la información. Las personas con sordoceguera no solo enfrentan los desafíos individuales de la sordera y la ceguera, sino que la combinación de ambas discapacidades multiplica las barreras y complica las adaptaciones necesarias para llevar una vida independiente y participativa.

Género: es la construcción social que existe sobre los roles, comportamientos, actividades, expectativas, atributos y convenciones establecidas como apropiadas por la sociedad que definen hombres, mujeres y personas de diversas identidades de género. Sin embargo, la construcción del género es diversa y existen personas que transitan por diversas manifestaciones del género y que no necesariamente se corresponden con las características del sexo asignado al nacer.

Heterosexual: el deseo y la conducta se orientan hacia personas de otro sexo.

Homosexual: el deseo y la conducta se orientan a personas del mismo sexo.

Identidad de género: es la experiencia interna e individual de cada persona sobre su propio género, que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Es cómo una persona se percibe y se identifica a sí misma en términos de género, y puede influir en su comportamiento, apariencia y roles sociales. La identidad de género es fundamental para la persona e incluye expresiones de género (apariencia, el comportamiento y las actitudes).

Lenguaje claro¹: una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede: encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.

Mujeres y hombres transgénero: cuando la identidad de género de la persona no corresponde con el sexo asignado al nacer, esto significa que la etiqueta de género que se les dio al nacer (basada en características biológicas como los genitales) no coincide con la forma en que se identifican en su vida. Las personas transgénero construyen su identidad, sometiéndose a tratamientos médicos, como la terapia hormonal o la cirugía de afirmación de género, para alinear su cuerpo con su identidad de género.

¹ Plain Language Action and Information Network - PLAIN (Traducción libre)

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 6 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Persona cisgénero: cuando la identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer.

Pueblo Gitano o Rrom: es un grupo étnico con raíces históricas que se remontan a la India, y que ha vivido en Europa y otras partes del mundo durante siglos. Los gitanos se distribuyen por diferentes países y regiones, y aunque su cultura es diversa, comparten una identidad y una herencia cultural comunes. El término "Rrom" es la forma preferida por muchas comunidades gitanas para autodenominarse, ya que "Rrom" significa "hombre" o "persona" en su lengua que es el romaní. En Colombia, el pueblo Rrom gitano es un grupo étnico minoritario caracterizado por elementos culturales comunes (Zakono), que habitan Colombia desde la época colonial.² Poseen una lengua propia (Shib Romaní), una tradición nómada, un sistema jurídico (Kriss Romaní), un sistema social patrilineal, una organización basada en los grupos de parentesco (Kumpania) y una diferenciación frente al No-Gitano (Gadye)³

Pueblo Indígena / Indígenas: Hace referencia a los 115 pueblos indígenas presentes en los diferentes departamentos de Colombia. Han habitado históricamente en el territorio, preservando sus dinámicas culturales, lenguas nativas y formas de organización social, política y económica. A lo largo del tiempo, han mantenido una relación profunda con sus territorios, adaptándose a los cambios, pero conservando su identidad cultural y sus sistemas de vida propios.

Pueblo Palenquero: son una comunidad de ascendencia africana con mezclas criollas, quienes tienen una particularidad cultural, histórica, social y política. Su lengua es el criollo palenquero. Se encuentran en San Basilio de Palenque (Municipio de Mahates), en el departamento de Bolívar.

El concepto palenquero o palenque está asociado con aquel lugar de refugio que construían los esclavos al momento de escapar de sus esclavizadoras o compraban su libertad., en ese lugar podían recrear sus prácticas culturales y religiosas, así como también pensarse en estrategias para la liberación de quienes seguían en condición de esclavos.

Pueblo Raizal: es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, descendientes de la unión entre europeos (principalmente ingleses, españoles y holandeses) y personas esclavizadas de África. Se distinguen por su cultura, lengua (creole inglés) muchos raizales son bilingües y también hablan español, creencias religiosas (iglesia Bautista) y pasado histórico similar a los pueblos antillanos como Jamaica y Haití.

Pueblos Negros: según la Ley 70 de 1993 o Ley de Negritudes, la comunidad negra es [...] *el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia comparte una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos* (Artículo 2, numeral 5).

² Los Rrom de Colombia: Itinerario de un pueblo invisible 2000

³ Decreto 2957 de 2010

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 7 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Sexo: se refiere a las características biológicas que distinguen a los seres humanos y a otros organismos como machos y hembras. Estas características incluyen principalmente los genitales, cromosomas sexuales, hormonas y características sexuales secundarias como el vello facial en los hombres y el desarrollo mamario en las mujeres. El sexo se determina biológicamente en el momento de la concepción y generalmente se clasifica como masculino o femenino.

Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos personales (recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión).

Turno preferente: es la priorización de atención que se da al ciudadano(a) con ciertas particularidades, como personas mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa colombiana y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

Víctima: toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario. Cuando corresponda, y de conformidad con el derecho interno, el término “víctima” también comprenderá a la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización⁴.

Vista: Sistema que consolida la información de víctimas, comparecientes, abogados e intervinientes. Permite la caracterización de trámites y actuaciones de los intervinientes ante la JEP garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, a través del módulo de “[Atención al Ciudadano](#)” se realiza el registro y seguimiento de las interacciones realizadas a través de los canales y mecanismos de atención.

3. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La JEP se compromete a garantizar la atención integral de los grupos de interés y a la ciudadanía, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, responder a sus requerimientos y confiar en la gestión de la Entidad. Es por ello, que los servidores(as) y contratistas deben estar informados(as) y capacitados(as) para atender las solicitudes y seguir los lineamientos establecidos por la Jurisdicción en el trámite de estas.

⁴ (La Corte Constitucional en Sentencia C-080 de 2018 adopta la definición usada por la jurisprudencia constitucional, con fundamento en los principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Ver también, las leyes 1448 de 2011 y 975 de 2005.).

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 8 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Con el fin de garantizar que la atención a la ciudadanía cumpla con las expectativas en la generación de confianza y reconstrucción del tejido social del país a través de la justicia restaurativa, es crucial que la JEP y sus equipos de trabajo implementen los siguientes aspectos:

3.1. Atributos del buen servicio

La calidad del servicio se refleja en los comportamientos y actitudes de quienes operan en los diversos canales de atención. Por lo tanto, es fundamental mantener una aplicación constante de estos atributos:

- Respeto: reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
- Amabilidad: ser cortés, amigable y servicial en todas las interacciones con los demás.
- Confianza: las respuestas y resultados deben ser precisos y basados en normativas y procedimientos establecidos.
- Empatía: comprender las perspectivas de los demás, active su capacidad de escucha, así entenderá mejor sus necesidades e inquietudes.
- Inclusión: brindar un servicio de calidad para toda la ciudadanía, reconociendo y respetando su diversidad.
- Efectividad: el servicio debe resolver eficazmente las necesidades de la ciudadanía.
- Innovación: la gestión del servicio debe adaptarse continuamente a las necesidades de las personas, los avances tecnológicos y las experiencias de servicio.
- Oportuno: brindar respuestas y soluciones en el momento adecuado, sin demoras innecesarias.
- Ágil: permite que las solicitudes se manejen de manera fluida, minimizando los tiempos de espera y simplificando los procedimientos

Así como los valores contenidos en el *“Código de integridad ética, buenas prácticas y convivencia”*⁵

3.2. Parámetros de conducta

Estos no solo aseguran un servicio eficaz y accesible, sino que también promueven el respeto, la transparencia y la calidad en la atención a la ciudadanía y grupos de interés:

- Imparcialidad, evitar juicios de valor sobre ideologías, creencias, acciones o condiciones previas de las personas.
- Tratamiento de datos personales, todas las personas tienen el derecho fundamental a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas
- Acceso y restablecimiento de derechos, garantizar el acceso equitativo y el restablecimiento de derechos para toda la población que lo requiera.
- Mantenga durante toda la atención capacidad de escucha, para conocer los necesidades, intereses y expectativas del ciudadano(a).

⁵ Carta de valores: <https://www.jep.gov.co/Documents/cod-integridad2020.pdf>

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 9 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Comunicación clara y no discriminatoria, proporcionar información en lenguaje claro, sencillo y sin discriminación. Con empatía sobre las características del ciudadano(a) establecer la mejor forma de entregar la información, para que sea fácil de entender y pueda ser utilizada.
- Orientación y asesoría, brindar orientación, guía y asesoramiento sobre los servicios disponibles.
- Conocimiento especializado, estar informado sobre los procedimientos y los avances de la gestión de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- Acceso facilitado a la información, facilitar el acceso a la información necesaria, relevante y pública.
- Atención oportuna y efectiva, garantizar una atención rápida y que resuelva las necesidades de la ciudadanía y grupos de interés en el marco de las competencias institucionales.
- Excelencia en el servicio, prestar un servicio de calidad excepcional en todas las interacciones.
- Escucha activa, mostrar interés genuino y una actitud atenta sobre las necesidades de la ciudadanía.
- Presentación personal profesional, mantener una presentación personal adecuada y profesional siempre.
- Manejo responsable de datos personales, estar familiarizado con el manejo correcto de datos personales y asegurarse de informar adecuadamente a la ciudadanía al respecto.
- Identificación visible, portar el carné de identificación de manera visible para facilitar la identificación por parte de la ciudadanía.
- Cumplimiento de horarios, respetar y cumplir con los horarios de atención establecidos en la carta del trato digno de la entidad.
- Consideración del tiempo de la ciudadanía, respetar el tiempo invertido por la ciudadanía y los grupos de interés al acercarse a un punto de atención.
- Atención hasta el cierre, atender a todas las personas que se encuentren dentro del punto de atención hasta la hora de cierre establecido y publicado por la entidad.
- Promover la participación de los pueblos indígenas en los procesos de la JEP, facilitando el acceso a traductores o interpretes cuando sean necesario. Conocer que en Colombia existe 115 pueblos indígenas con distintos sistema de justicia propia, para asegurar que las decisiones judiciales aborden las perspectivas propias de los pueblos.

3.3. Orientaciones de lenguaje claro

La comunicación verbal es utilizada para expresar sentimientos, realizar preguntas, dar respuestas, presentar ideas, brindar orientaciones y en simultanea es reforzada con elementos de la comunicación No verbal entre ellos expresiones faciales, gestos, posturas, entre otros. Por eso es fundamental que los servidores(as) y contratistas tengan en cuenta los siguientes lineamientos:

- Deje hablar, si usted está hablando todo el tiempo, no se puede escuchar al otro.
- Use frases cortas y directas, utilice su capacidad para sintetizar y evite dar rodeos para entregar la información, NO redunde.
- Sea amable y respetuoso(a), use frases como: con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?, estamos para servirle, ¿Hay algo más en lo que le pueda colaborar?, entre otras.
- Mire al ciudadano(a), centre su mirada en la mitad superior de su rostro, focalizada en sus ojos, para establecer un contacto visual mutuo, que favorezca la interacción.
- Construya confianza y sea asertivo, llame al ciudadano(a) por el nombre que él o ella utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que está registrado en VISTA.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 10 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear (reestructurar el contenido de la interacción sin copiar las palabras exactas del ciudadano(a)).
- Hágase consiente y esfuércese por mejorar su expresión facial, para lograr la coherencia entre el mensaje que se pretende transmitir, puede acompañarlo de expresiones como sonrisas, abrir los ojos de par en par, fruncir el ceño, entre otras que refuercen su comunicación.
- Evite argumentar en exceso, ya que esto pone al ciudadano(a) a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o NO se exprese con confianza.
- Su apariencia personal comunica, puede influir en la percepción de las personas, y en cómo interpretan su mensaje. Asegúrese que su vestuario, la higiene, el estilo personal y la manera de presentarse físicamente sea coherente con su gestión y el lugar de trabajo en la JEP.
- Comunique con la posición o postura de su cuerpo, esta refleja actitudes y sentimientos de cómo se relaciona con el entorno, por ejemplo, una postura recta puede indicar confianza o interés, mientras que encorvarse puede reflejar desinterés, inseguridad o cansancio.
- Sume con los gestos, estos movimientos corporales añaden énfasis, franqueza y confiabilidad a su comunicación, por ejemplo: al agitar sus pies o manos rítmicamente puede interpretarse como impaciencia o aburrimiento, mientras que el asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción, que complementa las palabras.
- Cuide su distancia o proximidad, estas comunican los niveles de intimidad, comodidad, respeto, o jerarquía; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa con el ciudadano(a). Por ejemplo, en conversaciones formales o con desconocidos, se recomienda mantener mayor distancia (zona social), mientras que, con amigos cercanos o familiares, la proximidad suele ser más cercana (zona íntima o personal).
- Adecue el tono y volumen de voz, para enfatizar la información esencial, es necesario ajustar el tono, sin excederse, de acuerdo con las características del ciudadano(a) y del escenario de atención (espacio abierto tipo feria de servicio, lugar cerrado tipo oficina, entre otro).
- Ponga a prueba su fluidez, exprésese de manera continua, clara y sin interrupciones, tanto de manera verbal como no verbal, donde se acompañan las palabras con los gestos, esto implica que las ideas se transmitan con coherencia y facilidad, para generar una impresión de seguridad, competencia e interés.
- Afine su habilidad para preguntar, escuche y de acuerdo con la solicitud, elabore preguntas abiertas y cerradas que aporten a la atención de acuerdo con las necesidades del ciudadano(a) y las suyas, y sintetice. Las preguntas indican interés por la otra persona y dan claridad sobre la solicitud y la comprensión de la respuesta entregada.
- Asegurarse que fue entendido, valide con el ciudadano(a) su respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay, de ser necesario reitere la información para que todo quede claro.
- El lenguaje claro en lo escrito es fundamental para garantizar que la información sea comprensible, accesible y directa para la ciudadanía, esto implica expresar ideas de manera sencilla, sin ambigüedades y evitando tecnicismos innecesarios, lo que facilita la interacción entre la JEP y sus grupos de interés.
- Enfóquese en el ciudadano(a) para el cual está trabajando: ¿Quién lo leerá?, ¿Cuáles son sus intereses?, ¿Qué conoce del tema?, ¿Qué características tiene? y ¿Qué sentimientos puede causar con su mensaje? Además, piense en las respuestas que el ciudadano(a) quiere encontrar de primera mano: ¿Qué tengo que hacer?, ¿Para qué o por qué? y ¿Cómo, cuándo y dónde?
- Defina una estructura lógica, organice la información de manera clara y coherente, con un flujo, priorice la entrega de la información solicitada, y el contexto de esta, luego el argumento y el cierre.
- Use el pronombre "usted" para hacer que la persona se sienta directamente involucrada, evita el uso excesivo de la voz pasiva. La voz activa es más clara y directa, un ejemplo de ello es: en lugar de "Se

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 11 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

le informará sobre el estado del proceso" use "La JEP o nosotros le informaremos sobre el estado de su proceso."

- Emplee un tono cercano y respetuoso: el lenguaje debe generar confianza y accesibilidad, sin ser demasiado formal o burocrático. Por ejemplo, en lugar de: "El solicitante deberá ajustarse a los términos exigidos" use "Por favor, siga las instrucciones para completar su solicitud."
- Utilice oraciones cortas y directas, recuerde su estructura: sujeto + verbo + complemento, evite párrafos de más de siete líneas y hasta de dos ideas en cada uno de ellos, sea claro y sencillo en su comunicación.
- Evite términos técnicos, jerga o lenguaje especializado, si es necesario usarlos, explícalos de manera sencilla, utilice ejemplos para facilitar su comprensión.
- Elimine palabras rebuscadas para hacer su comunicación rimbombante, por ejemplo: en lugar de: "El trámite deberá ser radicado conforme a las disposiciones legales vigentes" use "Debe presentar el trámite siguiendo las reglas actuales".
- Use encabezados, listas numeradas o con viñetas para dividir la información en partes manejables, ejemplo: puede iniciar con los pasos más importantes y luego entre en detalles en cada caso.
- Sea preciso(a), proporcione la información exacta y necesaria, sin redundancias. Recuerde la importancia de la certidumbre (reglas claras en modo, tiempo y lugar).
- Evite generalizaciones o ambigüedades, que pueden confundir al ciudadano(a), por ejemplo: "Los documentos deberán ser entregados en tiempo oportuno" use "Debe entregar los documentos antes del 15 de octubre"
- Utilice un diseño visual adecuado, este facilita la lectura, use fuentes legibles, suficiente espacio entre líneas y párrafos, y evita bloques largos de texto (NO más de siete líneas).
- Emplea subtítulos claros, negritas o colores para destacar las partes más importantes de documento.
- Use ejemplos y explicaciones, que aclaren las instrucciones o requisitos. Pongámoslo en práctica: "Si ha presentado su solicitud correctamente, recibirá una confirmación en un plazo de 2 días. Ejemplo: Si la presenta el lunes, la confirmación llegará el miércoles."
- Revise el texto, asegurate de que NO hay información innecesariamente repetida, valide de que cada punto se explique una sola vez de manera clara.

4. ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL

Este canal permite brindar la información de manera personalizada y de acuerdo con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) se contacta con los responsables de la información, que prestan el servicio en los puntos de atención establecidos en la sede principal y en las oficinas territoriales.

Los puntos de atención presenciales de la JEP deben tener publicada la carta de trato digno⁶ de la Entidad en un lugar visible y preferiblemente a la entrada del lugar, para que la ciudadanía pueda conocer, sus derechos y deberes, canales y horarios de atención, para así acceder de manera efectiva.

A continuación, se enuncian las interacciones más frecuentes de la ciudadanía cuando llega al edificio de la JEP:

⁶ Carta de trato digno: <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania.aspx>

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 12 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

4.1. Servicio de vigilancia

Su labor es garantizar la seguridad de las personas, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad, contenidos en el “*Procedimiento Control de ingreso y salida de personas y elementos de la JEP*” JEP-PT-09-03 V.3.0. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para las personas del equipo de vigilancia:

- Salude diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/ a la JEP”.
- Haga contacto visual con los ciudadanos(as); evite mirarlos con desconfianza.
- Informe al ciudadano(a), de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de verificar sus pertenencias, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Solicite, de manera cordial y respetuosa, el documento de identidad para registrar la entrada.
- Brinde orientaciones claras al ciudadano(a) guíelo hasta el sitio al cual debe dirigirse para acceder al turno, ubíquelo en la sala de espera o piso correspondiente en el cual será atendido por los servidores(ras) y/o contratistas encargados de brindar la atención.
- Si un ciudadano(a) tiene alguna limitación física, pregunte ¿si requiere algún apoyo para su movilización?, si su respuesta es afirmativa brinde el apoyo y oriéntelo para que use un lugar adecuado en la sala de espera.
- Generalmente el ciudadano(a) acude en primera instancia al vigilante cuando llega a un punto de atención, su labor es dirigirlos con el servidor(a) o contratista encargado(a) de atender a los ciudadanos(as).
- En ningún caso brinde la orientación o respuesta del requerimiento de la ciudadanía. Si le realizan una pregunta sencilla, por ejemplo, si están prestando el servicio, puede informar de manera puntual, sin descuidar la seguridad.

Nota: En la sede de Bogotá, diríjase al sistema de turnos y ayude a la ciudadanía a tomar el turno. En el caso de las oficinas territoriales el o la servidora será quien tome el turno a través del sistema correspondiente y se informará a la ciudadanía para que acceda a la atención.

4.2. Atención por parte de los servidores(as) y contratistas

Saludo:

- Active el turno a través del sistema de turnos establecido, para que el llamado automático quede registrado. (Ver [Anexo 4. Paso a paso para digiturno digital](#))
- Una vez el ciudadano este en el módulo de atención o puesto de trabajo, haga contacto visual con la persona que va a atender (a) desde que se acerca.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él/ella quien salude primero.
- Salude con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando, con la expresión de su rostro, una actitud de servicio: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a la Jurisdicción Especial para la Paz”. Mi nombre es (mencione su nombre y apellido).
- Informe a la ciudadanía: *Que para efectos de calidad, esta atención está siendo grabada y monitoreada.*
- Dirigirse a él o ella, anteponiendo “Señor” o “Señora” y verifique que se encuentre en el sistema de registro de atención (VISTA), use la pregunte ¿usted había venido con anterioridad a la JEP?
- Informe la finalidad del diligenciamiento del documento de autorización de protección de datos personales según el caso, comparta el documento y una vez obtenida la autorización de datos personales solicite y diligencie la información en el sistema de registro de la atención (VISTA).

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 13 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Si el ciudadano(a) no autoriza la protección de datos, diligencie solo los datos públicos (nombre completo y tipo y número del documento de identidad).
- En cualquier momento el ciudadano(a) puede realizar la solicitud de forma anónima, en este caso deberá abstenerse de solicitar y/o borrar la información ingresada previamente.

Desarrollo del servicio:

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano(a) que está atendiendo y demuéstrelle que está dispuesto a escucharlo con atención.
- Verifique en los sistemas de información el histórico de las atenciones y/o procesos anteriores realizados por el ciudadano(a).
- Valide con el ciudadano(a) el motivo de su consulta.
- Formule las preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato del ciudadano(a). Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona y permitirán que usted cuente con la mayor información para orientar mejor a la ciudadanía, o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la mayor información posible.
- Verifique que el ciudadano(a) tenga todos los documentos y/o información necesaria para presentar su requerimiento.
- Si un ciudadano(a) no trae algún documento para realizar su solicitud, indíquele qué le falta e invítelo a regresar o remitir la documentación por los diferentes mecanismos de atención dispuesto por la Entidad.
- Si existe la posibilidad de diligenciar el documento faltante en el punto de atención, ofrézcale esta opción al ciudadano(a). Si es necesario diligenciar un formato, explíquelo detalladamente cómo debe hacerlo.
- Incluya en VISTA, la información entregada por el ciudadano(a).
- Responda las preguntas del ciudadano(a) y entréguele toda la información en lenguaje claro (si requiere usar tecnicismos o siglas, explíquelas, contextualice la situación y de ejemplos para facilitar la comprensión, entre otros).
- Utilice los documentos oficiales de la Entidad.
- Propóngale al ciudadano(a), en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece la JEP para abordar sus necesidades y, si es el caso, remítalo con la dependencia competente. Si la Entidad no es la competente para resolver la solicitud, explíquelo quién la resuelve y por qué debe dirigirse a otra entidad (informe la dirección, el horario de atención y los requisitos, facilite los elementos para que tome nota, o preferiblemente compártale la información por escrito).
- Acceda y conozca la página web y los servicios de la entidad, así podrá brindar información integral.

Finalización del servicio y despedida:

- Con cordialidad, pregúntele al ciudadano(a) si la información que le brindó respondió a su solicitud, y si puede colaborar en algo más. Después, despídase amablemente con una sonrisa, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.
- Si la solicitud no pudo ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, deberá explicarle al ciudadano(a) la razón. De ser necesario presentar la solicitud por escrito, indíquele al ciudadano(a) esta situación.
- Apoye al ciudadano(a) con el diligenciamiento del formulario de PQRSDF a través de la página web de la entidad, bríndele el número de radicado asignado a la petición para su seguimiento, la fecha tentativa en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará, para ello puede leerle el

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 14 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

contenido de la petición registrada, haciendo énfasis en la dirección o medio de notificación, para verificar que la información se ajusta a los datos suministrados.

- Valide con el ciudadano(a) si ¿su necesidad fue resulta?, y de ser así pregúntele si ¿requiere algo adicional relacionado con la Entidad?
- Recuérdele los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la JEP (presencial, escrito, virtual y telefónico).
- Aplique la encuesta de satisfacción establecida por la entidad. Recuerde finalizar el registro de la atención en el sistema VISTA.

4.3. Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) respecto al servidor/a público o contratista y a la entidad. La identificación del servidor debe estar visible. Para tener una buena presentación personal, su forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que está asumiendo, con el fin de guardar adecuadamente la imagen institucional.

4.4. Puesto de trabajo

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. De otra parte, debe contar con los elementos básicos para brindar una atención de óptima calidad, tales como:

- Espacio adecuado para la atención.
- Elementos como esfero, papel, computador, impresora y guías informativas de la JEP.
- Acceso a internet para ingresar al sistema de registro de atención (VISTA), Sistema de Gestión documental (CONTi) y demás plataformas de información de la entidad.
- Formatos establecidos para los registros. (Política de seguridad de la información y formato consentimiento para el tratamiento de datos personales).

Notas: recuerde que todo comunica y aporta o resta en la percepción que la ciudadanía tenga del servicio que brinda la Entidad, por ello realice las acciones que sean necesarias para mejorar su presentación personal y la de su puesto de trabajo.

Anticípese a la atención preparando su puesto de trabajo, así como el equipo de cómputo, accediendo a los sistemas de información para registro y búsqueda de información.

5. ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico, hace referencia a la relación no presencial a la ciudadanía a través de la línea nacional gratuita, línea fija, línea de transparencia y habla con la JEP (*Click to Call*).

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 15 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

A continuación, se enuncian los lineamientos para interactuar con la ciudadanía cuando se comunica con la JEP:

5.1. Atención por parte de los servidores(as) y contratistas

Saludo:

- Siempre utilice el guion de saludo: “Bienvenido a la Jurisdicción Especial para la Paz, Buenos (días/tardes/noches), le habla (nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Aplique el protocolo de seguridad de la información: “Le informamos que esta llamada está siendo grabada y monitoreada, recuerde que los datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad la cual puede consultar en página www.jep.gov.co, si está de acuerdo continúe esta llamada, ¿Está de acuerdo?”
- En caso de que el ciudadano no acepte el uso de sus datos de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales, se continuará con la atención, tipificada como anónima.

Confirmación de datos:

- Consulte con el ciudadano(a) si es la primera vez que se contacta o si ya tiene sus datos registrados.
- Si la persona ya se encuentra registrada en VISTA, para confirmar su identidad realice las preguntas de seguridad: “Sr/Sra. XXXXX, para mantener la confidencialidad de su información le realizaré dos (2) preguntas de seguridad” (Se realizan dos de las tres preguntas y debe contestar mínimo dos (2) correctamente, en caso de que una respuesta sea fallida se procede a hacer la tercera pregunta)
 - ¿Cuál es el número de teléfono que informó en el momento que se registró?
 - ¿Cuál es el correo electrónico que informó en el momento que se registró?
 - ¿Cuál es la dirección exacta que informó en el momento que se registró?
- En caso de que no esté registrado, cree una nueva persona en VISTA con todos los datos, que solicita el sistema y que suministre el ciudadano(a).
- Si la información entregada concuerda con la ya registrada, proceda a recibir la solicitud del ciudadano(a). Si no concuerda, se informa que sus datos no coinciden con los registrados con anterioridad y que no podrá continuar con su solicitud, pero, no obstante, que podrá registrar su petición a través del formulario de la página web, en el menú de “Servicio a la Ciudadanía”, a través del siguiente enlace [Formulario web de PQRSDF](#).
- Tenga en cuenta que el ciudadano(a) puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.
- Sí el contacto lo realiza un niño, niña o adolescente, registre únicamente nombres completos, el tipo y número del documento de identidad y continúe con la atención. No se solicitará ningún dato semi privado, privado - sensible. No se debe solicitar datos como: dirección, teléfono, correo electrónico, identidad de género, orientación sexual, entre otros

Desarrollo del servicio:

- Verifique en los sistemas de información el histórico de las atenciones y/o procesos anteriores realizados por el ciudadano(a).
- Continúe con las preguntas “¿cuál es el motivo de su consulta?, ¿en qué le puedo colaborar?, ¿en qué le puedo ayudar?”, diríjase al ciudadano(a) anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Escuche activamente al ciudadano(a), esto tiene que ver con la atención que se le presta durante la llamada, al no prestar toda la atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 16 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

aclaraciones que ya habían sido brindados. No interrumpa mientras el ciudadano(a) está dando a conocer su situación.

- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere, entiendo su caso, comprendo su consulta, frente a su consulta o caso...”
- Formule las preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato del ciudadano(a). Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona y permitirán que usted cuente con más información para orientar mejor al ciudadano(a) o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la información suficiente.
- Consigne detalladamente en VISTA la solicitud del ciudadano(a) y la respuesta que le fue otorgada. El contenido de esta información debe hacerse en mayúscula sostenida.

Finalización del servicio y despedida:

- Con cordialidad, pregúntele al ciudadano(a) si la información que le brindó fue clara y suficiente, si respondió a su solicitud o consulta y si puede colaborarle en algo más.
- Invite al ciudadano(a) a responder la encuesta de percepción establecida por la entidad disponible al terminar la llamada.
- Despidase amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora” y recordándole con quién habló (nombre y apellido del agente)
- Recuérdole los canales y mecanismos de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la JEP (presencial, escrito, virtual, telefónico y redes sociales).

5.2. Recomendaciones para las personas del equipo de Contac Center

- Confirme el correcto funcionamiento de los aplicativos requeridos para prestar la atención al ciudadano(a) (Wolkvox, correo institucional, VISTA, CONTi y Página Web).
- Verifique con antelación a la atención que el puesto físico (computador, diadema, silla) esté en óptimas condiciones para realizar la atención telefónica o escrita a la ciudadanía.
- Conteste la llamada antes de los 3 segundos.
- Atienda la llamada telefónica de manera amable y respetuosa; la actitud también se percibe por teléfono.
- Mantenga una postura corporal y disposición correcta para prestar una buena atención al ciudadano(a).
- Ubique el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm, sin elementos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Evite el consumo de alimentos durante la atención.
- Minimice las demoras o tiempos de espera no justificados.
- Cierre la atención en el sistema VISTA una vez concluya la misma, para evitar que continúen corriendo los minutos

6. ATENCIÓN POR EL CANAL VIRTUAL.

Este canal permite contar con espacios y mecanismos para la participación de la ciudadanía utilizando el correo electrónico, la página web y las redes sociales

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 17 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

6.1. Mecanismo de correo electrónico institucional

- Los ciudadanos podrán registrar su solicitud a través del correo institucional info@jep.gov.co, la cual será radicada directamente por ventanilla única y enviada a Atención a la Ciudadanía para su respectiva asignación al competente y respuesta.
- Reciba las solicitudes que se le asignen a través del sistema de Gestión Documental y de respuesta por el mismo canal.
- Cuando un ciudadano(a), entidad pública o privada realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo a info@jep.gov.co.
- Cada servidor(a) o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad en relación con el uso de plantillas y firmas.
- Excepcionalmente podrán otorgarse respuestas a través del correo electrónico institucional, cuando se trate de temas reservados.
- Es de estricto cumplimiento el procedimiento de “Recepción y envío de correspondencia” JEP-PT-13-01.

Nota: La Oficina Asesora de Gestión Documental a través de la Ventanilla Única es la responsable exclusiva del correo institucional info@jep.gov.co.

6.2. Mecanismo de línea de WhatsApp

6.2.1. Atención por parte de los servidores(as) y contratistas

Saludo:

- “Bienvenido(s) al chat de la Jurisdicción Especial para la Paz, en un momento estaré con usted: (Nombre del agente, servidor(a) y/o contratista)”
- “Gracias por escribir a la JEP, le informo que esta conversación es guardada y monitoreada, recuerde que los datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales la cual puede consultar en la página www.jep.gov.co, si está de acuerdo continúe esta conversación.
- En caso de que el ciudadano no acepte el uso de sus datos de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales, se continuará con la atención, pero se le comunicará las restricciones para la entrega de información por motivos de seguridad.

Confirmación de datos:

- Si la persona ya se encuentra registrada en VISTA, para confirmar su identidad realice las preguntas de seguridad: “Sr/Sra. XXXXX, para mantener la confidencialidad de su información le realizaré dos (2) preguntas de seguridad” (Se realizan dos de las tres preguntas y debe contestar mínimo dos (2) correctamente, en caso de que una respuesta sea fallida se procede a hacer la tercera pregunta)
 - ¿Cuál es el número de teléfono que informo en el momento que se registró?
 - ¿Cuál es el correo electrónico que informo en el momento que se registró?
 - ¿Cuál es la dirección exacta que informo en el momento que se registró?

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 18 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Si la información entregada concuerda con la ya registrada, proceda a recibir la solicitud del ciudadano(a). Si no, infórmele que sus datos no coinciden con los registrados con anterioridad y que no se podrá continuar con su solicitud. No obstante, podrá registrar su petición a través del formulario de la página web.
- En caso de no estar registrado, cree una nueva persona en VISTA con todos los datos que solicite el sistema y que suministre el ciudadano(a).
- Tenga en cuenta que el ciudadano(a) puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.

Desarrollo del servicio:

- De acuerdo con las características de la ciudadanía defina la celeridad con la que va a brindar la información de manera asertiva y teniendo en cuenta siempre los tiempos de respuesta del ciudadano(a), dando un máximo de treinta (30) minutos para que él responda, si no hay respuesta, se procede a cerrar la conversación por falta de interacción.
- Si el ciudadano(a) no vuelve a responder utilice guion indicándole que “por falta de interacción se da por terminada la conversación”, invitándolo a comunicarse nuevamente. En caso de que tenga la respuesta, redáctela como corresponda, envíela al ciudadano(a) y cierre la conversación.
- Para responder utilice bloques de texto o la opción de enviar un mensaje de audio.
- Utilice los guiones establecidos por la entidad para atender una conversación con un ciudadano(a).
- Una vez que se tenga la información, responda teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
 - Comuníquese con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
 - En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
 - No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
 - Dividir las respuestas largas en bloques.
 - No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Use adecuadamente los tiempos de espera, se debe retomar la conversación constantemente para que el ciudadano(a) se sienta acompañado(a) por parte del servidor(a) o contratista y no abandone la interacción.
- Lea activamente los escritos del ciudadano(a) para estar informado(a) de las consultas durante la interacción. Al no prestar toda la atención, se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.
- Conviene utilizar preguntas como: "¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?", "¿me puede facilitar algún dato adicional?", y verifica si ha entendido la información al ponerla en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano(a) si es correcta esa versión. En estos casos, el servidor(a) o contratista tendrá que determinar cuándo y cómo lo hace de manera cortés.
- Utilice el nombre del ciudadano(a) una vez como mínimo en la conversación; no se debe utilizar el nombre en cada frase.
- Realice los filtros que sean necesarios, haga preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano(a), para efectuar la búsqueda de la información.
- Verifique que la información transmitida se comprenda claramente, y así evitar una nueva consulta del ciudadano(a) que genere un retraso en el acceso a los derechos o solución y un reproceso para la entidad.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 19 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Finalización del servicio y despedida:

- Solo se puede dar por finalizada la interacción por parte del ciudadano(a) después que el servidor haya respondido sus inquietudes. Pregunte si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Finalice la interacción con el guion de despedida: establecido por la entidad: “Señor (a) para la JEP es muy importante su opinión por eso le haré con una breve encuesta para evaluar la atención.
- Gracias por estar en contacto con la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP). Le invitamos a estar informado a través de nuestras redes sociales y canales de atención.
- Gracias por haberse contactado con la Jurisdicción Especial para la Paz, su conversación ha terminado.

6.2.2. Recomendaciones para las personas que brindan el servicio

- Inicie el chat antes de que transcurran treinta segundos de la primera comunicación del ciudadano(a), después de que este acceda al chat, de manera escrita o mediante audio, evite demoras o tiempos de espera no justificados. (En caso de tener una atención telefónica y en chat simultáneamente aplique el guion “Por favor permítame un momento en línea” y dejar la observación en el registro de VISTA, que existen posibles excesos en tiempos de espera).
- Responda las preguntas por orden de entrada en el servicio. Para esto se tienen programados mensajes escritos automáticos.
- El WhatsApp es para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y no para utilizarse en conversaciones personales, para lo cual el centro de contacto debe garantizar la auditoría de este tipo de conversaciones.
- Promueva el buen uso del canal en caso de recibir comunicaciones diferentes a las relacionadas con la JEP recomiende al ciudadano hacer buen uso de estos canales de comunicación. Utilice este texto “recuerde que hacer mal uso de esta línea, puede acarrearle sanciones. (Ver **Anexo 1: Guion WhatsApp**)
- Transmita seguridad al ciudadano se deben omitir los silencios o respuestas incoherentes, pues esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano(a) es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario de atención, se procederá a realizar el escalamiento correspondiente y de no obtener respuesta inmediata se informará al ciudadano(a) que su solicitud será radicada a través del formulario que se encuentra en la página web de la entidad, y recibirá respuesta dentro de los términos que se establecen en la ley, indicándole el número de radicado que arroje el sistema CONTi, para que pueda hacer seguimiento.
- Escalamientos generales a la OAAC para otorgar respuesta sin radicado en CONTi. En estos casos se le informará al ciudadano(a) que nos contactaremos nuevamente para darle respuesta y le informaremos el número de atención que arroja VISTA.
- Redacte adecuadamente de forma clara y diferenciando las distintas vocales, consonantes de las palabras, aplicando todas las normas de ortografía y puntuación.
- Responda las preguntas del ciudadano(a) y entréguele toda la información en lenguaje claro (si requiere usar tecnicismos o siglas incluya su concepto, contextualice la situación y de ejemplos para facilitar la comprensión, entre otros).
- No utilice mayúsculas excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas —un texto escrito solo en mayúsculas— equivalen a gritos en el lenguaje escrito. Cuide la redacción de sus ideas y respuestas esto se refiere a la etiqueta utilizada en medios escritos al interactuar con el

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 20 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

ciudadano(a), si las palabras son demasiado fuertes o en mayúscula, podría manifestar agresividad. El uso de mayúsculas no aplica para el registro de la atención en VISTA, donde debe realizarse en mayúscula sostenida.

- No utilice símbolos tampoco emoticones, caritas, signos de admiración, etc.

6.3. Mecanismo de formulario web

La JEP ha diseñado formularios de PQRSDF que se encuentra a disposición de la ciudadanía en el portal web de la Entidad, a través del menú de “Servicio a la Ciudadanía” o accediendo a través del siguiente enlace [Formato PQRSDF](#). Por ser un mecanismo de auto gestión no se hace necesario establecer pautas de atención.

6.4. Mecanismo por las redes sociales.

YouTube, Instagram, Facebook, X y Tik Tok, entre otros

Saludo:

- Está configurado para generar una respuesta automática “Gracias por tu mensaje. En este momento no podemos responderte, pero pronto nos pondremos en contacto contigo”.
Nota: La Subdirección de Comunicaciones es la responsable exclusiva de las redes sociales de la Entidad.

Desarrollo del servicio:

- El servidor(a) o contratista de la Subdirección de Comunicaciones deberá remitir las solicitudes que presentan los internautas en las redes sociales de la Entidad (X, Facebook, Instagram y YouTube), en un PDF al correo electrónico institucional info@jep.gov.co, especificando en el Asunto: El nombre de la Red Social por la que fue remitida y la síntesis a que hace referencia la petición interpuesta.

Finalización del servicio y despedida:

- Finalice la atención con el guion de despedida “Saludos, la Jurisdicción Especial para la Paz le informa que su PQRSDF enviada a través de la red social (X, Facebook, Instagram y YouTube) de la entidad, fue radicada con el número y se tramitará en los términos que estipula la normatividad vigente”.
- Le invitamos a hacer seguimiento de esta con el número de radicación, en nuestro portal www.jep.gov.co

6.5. Mecanismos de Agendamiento Virtual

La JEP ha diseñado un formulario de agendamiento que se encuentra a disposición de la ciudadanía en el portal web de la Entidad, acceda a través del siguiente enlace: **Formulario agendamiento:** <https://www.impeltechnology.com/jep/apps/calendar/new>

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 21 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

6.5.1. Paso a paso para diligenciar el formulario de agendamiento

Accede al Formulario:

- Ingrese al siguiente [enlace](#), lo puede hacer desde su computador o desde cualquier dispositivo móvil.
- Informe que al continuar con el diligenciamiento aceptara la Política de Tratamiento de Datos Personales
- Una vez entregada la información y recibida su aceptación, complete los campos solicitados en el formulario
- Busque en el calendario, las opciones para seleccionar la fecha y la hora del agendamiento, informe al ciudadano(a) la disponibilidad y de acuerdo con su respuesta, elija la “Fecha” y “Hora”.
- Revise y confirme que ha elegido en el formulario la información correcta, si es así, de clic en “confirmar” para completar el proceso de agendamiento.
- Una vez finalizado el diligenciamiento del formulario, debe recibir la confirmación de la cita agendada, ya sea en la página web, mediante un mensaje en pantalla, o a través de un correo electrónico.
- Informe al ciudadano(a) que la cita virtual se llevará a cabo por el aplicativo o en su “Teams” y podrá acceder por la aplicación o por la web.

Ver **Anexo 2: Agendamiento de citas a través del canal virtual**

6.5.2. Atención posterior según el Canal Seleccionado

Canal Virtual:

- Una vez el ciudadano(a) realice su agendamiento recibirá dos correos:
 - Uno de confirmación de la cita virtual.
 - Otro con la información del ciudadano (nombre, teléfono y correo electrónico).
- Este disponible con cinco (5) minutos de antelación a la hora acordada.
- Revise que cuenta con los elementos necesarios para brindar la atención.
- Espere 15 minutos al ciudadano(a) si identifica que no se conecta comuníquese a través de Teams por llamada o correo electrónico, use la información que encontrará en el correo electrónico institucional.
- Si el ciudadano(a) se conecta, dé a conocer el aviso de privacidad “Gracias por conectarse a la cita, le recuerdo que sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que se encuentra disponible en www.jep.gov.co. Al continuar usted otorgo su consentimiento previo y expreso a la JEP para que trate su información personal, así mismo le informo que en caso de la recolección de su información sensible tiene derecho a contestar o no las preguntas que le formule”
- Tome pantallazo del chat y cárguelo a VISTA
- Registrar la atención en VISTA, seleccione canal de atención agendamiento virtual.
- Diligencia todos los campos de VISTA
- Remita a través del chat la encuesta e invite al ciudadano(a) a diligenciarla
- Una vez finalice la atención o el ciudadano no ingrese, diríjase al correo donde aparecen los datos del ciudadano, deben seleccionar “ir” y elija la opción “cumplida” o “no asistió” según sea el caso.
 - Si por alguna razón el servidor(a) o contratista no puede cumplir con la cita, comuníquelo lo más pronto a la jefatura de la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía, para reasignarla a otro servidor(a) o contratista.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 22 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Atención Presencial:

- Una vez el ciudadano realice su agendamiento recibirá dos correos
 - Uno de confirmación de la cita presencial.
 - Otro con la información del ciudadano (nombre, teléfono y correo electrónico).
- La cita quedará agendada en Teams.
- Asegúrese de estar listo para la reunión a la hora acordada.
- Continúe con el paso a paso descrito en el numeral 4 “Atención por el canal presencial”
- Seleccione en el campo de VISTA Canal de Atención Agendamiento Virtual y siga el paso a paso definido en el **Anexo 3: Actualizar estado del agendamiento**

7. ATENCIÓN POR EL CANAL ESCRITO.

Este canal permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, realizar solicitudes, pedir información, orientación y datos que considere de su interés.

7.1. Mecanismo Ventanilla Única

- Verifique que el Sistema de Gestión Documental CONTÍ esté operando de forma adecuada.
- La persona encargada de recibir la correspondencia debe estar en el punto de atención, minutos antes de iniciar la atención al ciudadano(a) y contar con todas las herramientas necesarias para brindar un servicio adecuado con calidad y oportunidad.

Saludo:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano(a). Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano(a) su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- **Verificar datos básicos, el contenido y los anexos.** (Informar al ciudadano(a) sobre la política de tratamiento de datos formato consentimiento de tratamiento de datos personales)

Desarrollo del servicio

Es de estricto cumplimiento el procedimiento de recepción y envío de correspondencia JEP-PT-13-01

Finalización del servicio y despedida

- La respuesta fue clara, suficiente y resolvió su solicitud.
- **Preguntar al ciudadano(a) si quiere su respuesta por el mismo canal o se le puede enviar al correo electrónico, si, su respuesta es afirmativa para correo electrónico, pedir autorización al ciudadano(a) en el formato destinado para tal fin y anexar a la solicitud recibida.**
- Despedir con una sonrisa al ciudadano(a) y preguntar si se le puede colaborar en algo más.

7.2. Mecanismo buzón de sugerencias.

- Revise la disponibilidad de formatos impresos para el diligenciamiento y uso del ciudadano(a). Deje a disposición esfero o bolígrafo para facilitar el acceso es este mecanismo.
- Abra una (1) vez a la semana el buzón de sugerencias extraiga y revise los formatos diligenciados y levante el acta correspondiente.

	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 23 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Remita los formatos diligenciados a la Ventanilla Única, para que sean radicados en CONTi.

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

8.1. Atención a víctimas

Realice la atención a la víctima de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada canal. Si la solicitud formulada no es de competencia de la oficina de Atención a la ciudadanía contacte al profesional de turno de la Oficina Asesora de Atención a Víctimas de acuerdo con la programación establecida por la jefatura de esa oficina y remitido mes a mes por el correo electrónico. Deje las respectivas anotaciones en el sistema VISTA y cierre la atención.

Diríjase a las víctimas por sus nombres, elimine el uso de apelativos como pobrecito, diminutivos o palabras que lleven a su revictimización o recordación, pregunte solo lo necesario para brindar la atención, sea consciente de sus palabras y sus acciones para no generar acción con daño etc. Recuerde moderar su lenguaje no verbal (gestos, actitudes y comportamientos) garantizando que sea coherente con su expresión verbal y que su comunicación cuenta con los criterios de no victimización.

La Oficina Asesora de Atención a Víctimas definió un procedimiento cuyo objetivo es brindar de manera paralela, complementaria y/o concurrente, atención jurídica y apoyo psicosocial a las víctimas que acuden a la sede de la Jurisdicción Especial para la Paz o a los equipos en el territorio.

Ver el contenido en el procedimiento JEP-PT-16-04 “atención individual a víctimas” en el subsitio del sistema de gestión de calidad en la intranet.

8.2. Atención a comparecientes

Realice la atención al compareciente de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada canal. Si la solicitud formulada no es de competencia de la oficina de Atención a la ciudadanía contacte al profesional designado de la Oficina Asesora de Saad Comparecientes. Deje las respectivas anotaciones en el sistema VISTA y cierre la atención.

Es necesario el uso de lenguaje respetuoso, asertivo y empático que genere confianza e impida reproducir escenarios de odio y estigmatización (**lenguaje no estigmatizante**)⁷, para aportar a la eliminación de barreras que impidan el acceso a derechos fundamentales, políticos,

⁷ Decreto 1444 de 2022, define la No Estigmatización de la siguiente forma: “Artículo 2.4.5.1.11. Definiciones. Las acciones que se implementen para la Política Pública de Reconciliación, Convivencia y No Estigmatización, tendrán en cuenta las siguientes definiciones: [...] 3. No Estigmatización: Parte del principio de igualdad, no discriminación y respeto no solo por las opiniones, sino por la diferencia dentro del ámbito multicultural, plural y diverso que contempla la sociedad colombiana. En ese sentido la No Estigmatización implica un lenguaje y comportamiento de respeto que contrarreste escenarios de racismo y discriminación, a través de acciones que prevengan actitudes de deshumanización de grupos, personas y territorios, fomentando mensajes, narrativas y contenidos audiovisuales que conlleven a la promoción, prevención y eliminación de cualquier forma de discriminación y racismo. [...]”

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 24 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

económicos, sociales y culturales de las personas firmantes de paz y sus familias como sujetos políticos colectivos y sujetos de especial protección constitucional.

Diríjase a los y las comparecientes por sus nombres, elimine el uso de apelativos como guerrillero, exguerrillero, reinsertado, asesinos, desmovilizados, terroristas, izquierdosos, etc. Recuerde moderar su lenguaje no verbal (gestos, actitudes y comportamientos) garantizando que sea coherente con su expresión verbal y que su comunicación cuenta con los criterios de no estigmatización.

Asegúrese de cumplir con los lineamientos de las políticas de Protección de Datos Personales y Seguridad de la información, para el registro y manejo de la información sobre los comparecientes, conservando la confidencialidad y privacidad con el fin de mitigar riesgos en la seguridad de los firmantes de paz y sus familias.

Se sugiere consultar el documento de [Lineamientos para prevenir la estigmatización de personas firmantes de paz en los procesos de rendición de cuentas](#), donde el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) recopila una serie de recomendaciones para resignificar a los firmantes en el marco del posconflicto y la reincorporación a la vida civil, como el medio constructivo que estimula la acción y facilita cumplir con lo pactado en el acuerdo final de paz.

8.3. Atención con enfoques diferenciales

Los enfoques diferenciales son la respuesta a un principio de justicia y equidad, frente a diferencias que deben ser examinadas: se reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones y características étnicas, territoriales, trascurrir vital, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificulten el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar los estereotipos, las dinámicas de discriminación y exclusión social, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

Por lo anterior estos grupos poblacionales, deben recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

8.4. Atención a los niños, las niñas y adolescente

Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención preferencial. De acuerdo con el artículo 12 del

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 25 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Decreto 019 de 2012, “los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno o en los tiempos establecidos por ley.” Por lo anterior tenga en cuenta las siguientes recomendaciones en el momento de la atención:

- En caso de que el menor utilice cualquier canal dispuesto por la entidad y asista en compañía de un adulto, solicite el permiso de la madre, padre o quien ejerza la representación legal con la suscripción de la autorización de tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes, tal como lo dispone la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la JEP.
- En atención al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y la prevalencia de sus derechos se le debe dar prelación en el turno, por lo que debe seleccionar la opción de turno preferente para la atención presencial, así como también a mujeres gestantes.
- Si el menor presenta petición sin el acompañamiento de su representante legal, se solicitarán únicamente los datos públicos y no se deberá realizar la recolección de datos sensibles, privados y/o semiprivados, por tanto, solo se registrarán los datos concernientes a su nombre e identificación, los demás datos, no se registran en ninguna base o sistema. Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de garantizar sus derechos, se dará respuesta a la petición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que niños, niñas y adolescentes le digan o le pregunten, conviene en cambio parafrasear y preguntar para mayor claridad acerca de su solicitud. Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos que resten capacidad y muestren un trato estereotipado debido a su edad como “chiquito”, “pequeño”, “mijita”, “muchachito”, “niñita”, entre otros.
- Háblele en lenguaje claro, sencillo acorde con la edad. Si se requiere utilice ejemplos, o referentes que faciliten el entendimiento de los mensajes.
- Trate a los niños, niñas y adolescentes como personas titulares de derechos, con necesidades, deseos, sentimientos, capacidad de agencia e interlocución válida, lo que implica asumir la escucha activa, comunicación asertiva y actitudes de reconocimiento hacia ellos y ellas.
- Evite emplear términos estereotipados, así como prejuicios que tiendan a discriminarlos por su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, situación socioeconómica o por su condición de víctimas del conflicto armado.
- Evite infantilizar el lenguaje para dirigirse a los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo: el uso de diminutivos o el uso tonos de voz o gestos que les infantilicen o vayan en contravía de su reconocimiento.
- Brinde información de manera clara, precisa, sencilla, oportuna, adecuada y pertinente a su edad, género, lengua, pertenencia étnica, discapacidad y territorio, recuerde que los niños, niñas y adolescentes tienen la capacidad de analizar lo que ocurre en sus entornos relacionales, lo que se fortalece a medida que adquieren madurez.
- Identifique las necesidades de información que pueden tener en caso de que sean ellos o ellas quienes la soliciten directamente, y el por qué acudieron a la JEP.
- Si el niño, la niña o adolescente acude con una persona mayor de edad, el funcionario que los atienda se asegurará de que ambas personas comprenden la información.
- En caso de que esté acompañado por una persona adulta es pertinente que sea atendido en compañía de esta persona y se le pregunte si está de acuerdo con que ella le acompañe.
- Si la información que el niño, niña y adolescente solicita por sí mismo o a través de su representante legal o cuidador se relaciona con su participación en calidad de víctima, se le pondrá en contacto con la oficina Asesora de Atención a Víctimas para el acompañamiento psicosocial y jurídico.

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO Atención a la ciudadanía</p>	JEP-PC-12-01	Página 26 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

8.5. Atención a personas mayores

Son cada vez más activas y partícipes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa y las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que las personas mayores son portadoras de saberes y de riquezas culturales. Deben ser respetadas y contar con una atención preferencial, la cual requiere implementar una disposición particular.

En este sentido en la Jurisdicción Especial para la Paz, el Enfoque diferencial de Persona Mayor, se fundamenta en la comprensión de la vivencia de actuales generaciones de mayores que han sufrido las consecuencias del conflicto armado y haber sido víctimas en el marco del conflicto, con énfasis en los riesgos asociados a su proceso de envejecimiento.

Por la anterior, el enfoque reconoce la importancia de la persona mayor como un sujeto de especial protección constitucional que necesita atención diferenciada, basada en un trato digno y respetuoso de sus saberes tradicionales y reconocimiento como poseedores de la historia oral y la memoria colectiva de los grupos sociales a los que pertenecen.

Antes, durante y después de la interacción con las personas mayores:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal, con lenguaje respetuoso, sin uso de diminutivos (como “abuelito”) ni expresiones paternalistas, términos despectivos o (viejitos, tercera edad, cuchos, entre otros) o términos asociados a excesos respecto al rol de las personas mayores (son sabias).
- Recuerde garantizar atención prioritaria, a través del turno preferente.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas. Esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso que le permita comprender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y preste la atención necesaria para no herirles ni hacerles sentir inútiles.
- Escuche y ofrezca validación primero, en vez de dar soluciones o discutir. Probablemente, la persona solo necesite hablar sobre lo que lo está molestando. Una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de que la persona mayor se extienda en su conversación, sea cortés y solicite de manera respetuosa y amable que precise su solicitud. Además, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
 - Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
 - Es posible que la persona mayor realice preguntas relacionadas con la atención a víctimas y/o comparecientes, que no son competencia de la entidad o no están relacionadas con el motivo de consulta, que se puede dar por desconocimiento de las rutas, en caso de no disponer de la información para la respuesta, comunique de manera asertiva sin crear expectativas, de ser necesario puede decirle que consultara, y en caso de considerar escribir la orientación en un documento.

- En caso de evidenciar durante el dialogo posibles casos de abuso, violencia o maltrato intrafamiliar, grupal o social hacia las personas mayores, colocar la alerta ante las autoridades competentes de acuerdo con la ley 1850 de 2017, (Comisarias de Familia o Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar).
- En caso de una situación difícil o aparentemente conflictiva, no se ponga a la defensiva, solicite respeto para usted y para quienes están a su alrededor; no reaccione a exigencias, gritos o insultos. Recuerde a la Persona Mayor que su trabajo es atenderlo y darle soluciones.
- Explique y cerciórese de que su respuesta fue comprendida.

8.6. Atención a la ciudadanía con discapacidad

Siguiendo la ley 1346 de 2009 por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y a fin de garantizar el enfoque de protección de derechos de la población con discapacidad, se establecen las siguientes claridades en el lenguaje para la promoción de la igualdad y la no discriminación:

NO diga:		La forma correcta es:	
Discapacitado	Enfermito	Persona con Discapacidad	
Deficiente	Incapacitadas		
Lisiado	Mutilado	Persona con discapacidad física o movilidad reducida	
Minusválido	Cojo		
Inválida	Tullido		
Paralítico			
Mongolito	Retardado	Persona con discapacidad intelectual	
Mongólico	Retrasado mental		
Lenguaje de Señas		Lengua de Señas	Comunicación que utilizan las personas
			sordas y las personas oyentes con las
			personas sordas
Defecto de nacimiento		Discapacidad Congénita	Persona con discapacidad congénita
"el" Ciego	"el" Cieguito	Persona con discapacidad visual	Persona ciega
"el" Invidente	"el" No vidente		
Corto de vista		Persona con baja visión	Persona con deficiencia visual
"el" Sordo		Persona con discapacidad	Persona sorda
"el" Sordito		auditiva	
"el" Sordomudo		(*) Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son mudas, pueden utilizar la lectura de labios.	
Insano	Trastornado	Persona con discapacidad	Persona con esquizofrenia
Demente	Esquizofrénico	psiquiátrica	
Loco		Persona con discapacidad de	
		causa psíquica	

NO diga:	La forma correcta es:
Anormal	Persona con discapacidad... (tipo de discapacidad)
	(*) No corresponde referirse a una persona sin discapacidad como “normal” respecto a una persona que tiene discapacidad.
(Hombre, Mujer, Niño) que padece... discapacidad	Que presenta discapacidad
(Hombre, Mujer, Niño) que sufre... discapacidad	Que vive con discapacidad
(Hombre, Mujer, Niño) aquejado de... discapacidad	Que tiene discapacidad
Víctima de... parálisis, autismo, etc.	
Afectado por... parálisis, autismo, etc.	

- Recuerde que la discapacidad no es una enfermedad, reconozca las capacidades de las personas con discapacidad y no parta de creer que no saben, no entienden o no pueden.
- Brinde siempre un trato digno y respetuoso e identifique sus habilidades para la comunicación, pregunte cómo puede ayudar y preste atención si la persona solicita disponibilidad de algún ajuste razonable para poder comunicarse.
- Recuerde garantizar atención prioritaria, a través del turno preferente.
- Identifique con el apoyo del ciudadano su discapacidad, recuerde las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales (auditivas o visuales) y quienes tienen varios tipos de discapacidad, se reconocen con discapacidad múltiple.
- Posiblemente la discapacidad múltiple más frecuente sea la sordoceguera, para ello se requiere de personal experto que actúen como guía-intérprete y que maneje un sistema de comunicación acorde a las capacidades de la ciudadanía que se acerca a la JEP.
- Si el ciudadano(a) acude acompañado(a) se puede solicitar a este su apoyo como guía-intérprete para gestionar su acompañamiento previo a realizarse la atención. En caso contrario es importante anticiparse a la atención y contar con personal experto que facilite la interacción.

A continuación se listan algunas pautas para el relacionamiento con ciudadanía con los diferentes tipos de discapacidades:

8.7. Atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva.

La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde al canal comunicativo; las personas a cargo de la atención no siempre cuentan con las herramientas para comunicarse con una persona en esta situación. A continuación, encontrará una serie de pautas que se deben tener en cuenta cuando una persona en condición de discapacidad auditiva se acerque a requerir un servicio:

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:
 - Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - Hable despacio y mirando a la persona.
 - No voltee la cara.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 29 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- No hable con chicles o alimentos en la boca.
- No se cubra la boca mientras da la información.
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
- Si ella no está prestando atención, toque levemente su hombro.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
- Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y un lenguaje sencillo.
- Para las personas con discapacidad auditiva es importante la gestualidad, el lenguaje de las manos, el rostro, el cuerpo. Permítase expresar de manera espontánea, la importancia de comprender su lenguaje y repita las veces que sea necesario, hasta lograr evidenciar que el mensaje ha sido comprendido
- Si sabe lengua de señas, diríjase siempre a la persona en esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevo, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea. Para esto debe realizar los siguientes pasos:
 - Ingrese a la página www.centroderelevo.gov.co
 - Verifique que la persona con discapacidad auditiva está registrada en el Centro de Relevo y cuenta con usuario y clave para su ingreso. Las personas con discapacidad auditiva son las que deben estar registradas en el Centro de Relevo, por lo cual cuentan con una clave para ingresar.
 - Si no está registrada, la persona con discapacidad deberá seguir los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
 - Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
 - Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
 - Ingrese usuario y contraseña.
 - Seleccione el botón iniciar sesión.
- La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el funcionario de la JEP y la persona sorda.
- Radique y registre en el sistema CONTi la solicitud de la persona con discapacidad.
- Si procede respuesta inmediata solicite al intérprete la transmisión de la información. De lo contrario infórmele el término dentro del cual se otorgará respuesta escrita.
- Indíquelo a la persona, a través del intérprete, que debe responder la encuesta de percepción en relación con el servicio prestado.

8.8. Atención a la ciudadanía con discapacidad visual o sensorial visual

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual, que consisten en la pérdida total sensorial o la ceguera total y la parcial o baja visión, cada una de ellas requiere herramientas

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 30 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Hable y preste atención a su interlocutor. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
- Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona acepta la ayuda, no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes; vaya en línea recta.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse georreferencialmente; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo”.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como “allá”, “por aquí”, ni señale algo con la mano, con la cabeza o con cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos, con referencias exactas a la posición que se le indica respecto al propio individuo.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente
- En el computador, se pueden aumentar los textos de los contenidos para presentar la información al ciudadano con baja visión.
- Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
- No eleve la voz ni piense que debe estar hablándole continuamente; la conversación debe fluir normalmente.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.
- Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Describa de manera minuciosa el entorno refiriéndose a lo que sucede en tiempo real: estamos en un recinto cerrado habilitado con asiento o sillas para 20 personas, Al lado izquierdo se encuentra una mesa con café y agua para quienes deseen. A su derecha hay un pasillo de 2 metros para el libre tránsito que da lugar a la puerta de salida al pasillo que conduce a la izquierda al ascensor.
- Si entrega documentos cortos o densos, describa, sus contenidos y carátula explicando las imágenes, los colores, el paisaje y el sentido de este.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 31 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

8.9. Atención a la ciudadanía con discapacidad física

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o la oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- Preste ayuda si se deben transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio; debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y deba detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- Para bajar escaleras, ubique la silla de frente, inclínela hacia atrás y bájela lentamente.
- Para subir escaleras, ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar; hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y es posible que presente expresiones no acostumbradas en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente
- Algunas personas utilizan caminador debido a la reducción de la movilidad. Reduzca el ritmo al caminar y pregunte siempre cómo le puede ayudar.
- Identifique el lugar más seguro para la movilidad de las personas con discapacidad, el cual debe contar con espacio suficiente para su desplazamiento y movilidad de su asistente personal o apoyo.
- De no ser seguro el traslado o movilización del usuario por las escaleras, trasládese al sitio donde este se encuentra para realizar la atención.

8.10. Atención a la ciudadanía con discapacidad cognitiva

- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada;
- Utilice un lenguaje sencillo y claro; instrucciones cortas y ejemplos, son de gran utilidad.
- Sea repetitivo con la información importante
- A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender; la mejor forma de ayudarlos es siendo amable y utilizando un lenguaje claro.
- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 32 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
- Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otro lugar.

8.11. Atención a la ciudadanía con discapacidad psicosocial mental

- Para interactuar con ellas, se debe mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Evite situaciones que puedan generar estrés, como discusiones o críticas y escuche con atención
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, se debe tranquilizar a los participantes, empezando por nosotros mismos. No pierda la cordura y conserve el trato respetuoso y cordial, recuerde que se pueden presentar momentos de crisis en las personas que pueden ser exigentes ante la compostura o exaltación de los ánimos.
 - Mantener un lenguaje claro y directo evitando paternalismo
 - Acercarse a la persona y preguntarle sobre las situaciones u objetos que lleguen a detonarle una crisis de ansiedad o estrés.
 - Contar con un espacio de trabajo tranquilo que esté libre de distractores.
 - No indague al respecto de su historia o vida personal y evite cualquier tipo de discriminación con la persona.

8.12. Atención a la ciudadanía con enfoque de género

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios. Siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida se le garanticen sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Se recomienda entonces tener en cuenta las siguientes pautas de atención:

- Recuerde los elementos de la comunicación no verbal y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No asuma ni les identifique con un género específico, hasta que la persona no dé una pauta para el trato, respetando el auto reconocimiento de cada persona
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Aplica particularmente para referirse a personas transgénero. En Colombia existen personas trans que no han hecho el cambio de nombre en su documento, en ese caso el trato debe realizarse con el nombre con el que se identifica y los procesos administrativos con el nombre que aparezca en su documento.
- Recuerde que la orientación sexual y la diversidad de género no son enfermedades, el protocolo recomienda apartarse de los juicios morales, religiosos y personales en el momento de la atención.
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar, recuérdale a la persona permanentemente que se encuentra en un espacio seguro y libre de discriminación.
- Tenga empatía y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 33 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Mantenga reserva con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Use nombres y pronombres apropiados según la identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregunte. Otra posibilidad es el manejo de un lenguaje neutro usando la letra “E” ejemplo: le puedo ofrecer algo de beber, les invitamos a acercarse al punto de atención, quisiera preguntarles si están de acuerdo.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

La igualdad de género es un derecho humano fundamental y un requisito para lograr sociedades pacíficas, con pleno potencial humano y capaces de desarrollarse de forma sostenible.

Se refiere a la igualdad de derechos, oportunidades y acceso a los recursos, entre hombres y mujeres. Constituye uno de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, en el marco del cual se plantean metas que incluyen: poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres; eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres; reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico y promover la responsabilidad compartida y equitativa en el hogar y la familia; asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles decisorios; entre otras.

El Decreto 1227 de 2015 reconoce el pronunciamiento de la Corte Constitucional mediante sentencia T-063/15 y establece en su artículo 2.2.6.12.4.3 que la corrección del componente sexo en el Registro Civil de Nacimiento podrá consistir en la inscripción del sexo masculino (M) o femenino (F). Aunque no existe hasta el momento normatividad nacional específica que reconozca la intersexualidad, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos la ha definido como “todas aquellas situaciones en las que el cuerpo sexuado de una persona varía respecto al estándar de corporalidad femenina o masculina culturalmente vigente”.

Históricamente la comprensión de esta identidad biológica específica se ha denominado a través de la figura mitológica del hermafrodita, la persona que nace “con ‘ambos’ sexos, es decir, literalmente, con pene y vagina”. En la actualidad, tanto en el movimiento social LGBTI, como en la literatura médica y jurídica se considera que el término intersexo es técnicamente el más adecuado, incluyente y dignificante para las personas.

Para la JEP el reconocimiento de la intersexualidad es prioritario dada la preocupación de la invisibilidad que el conflicto armado ha dejado en esta población, el desconocimiento de sus derechos y la estigmatización cultural. Además, analizar las causas y consecuencias del conflicto armado en las personas intersexuales implica elementos metodológicos que se relacionen con sus identidades y expresiones de género⁸.

⁸ Aclaración incluida por el Departamento de Enfoques Diferenciales de la JEP.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 34 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

La Defensoría del Pueblo indica que la identidad de género es un concepto amplio que crea un espacio para la autoidentificación y hace referencia a la vivencia que una persona tiene sobre su propio género, por lo tanto, la identidad de género como su expresión toma muchas formas; algunas personas no se identifican como hombres o como mujeres, o como femeninos o masculino, o se identifican como ambos. En este sentido, pueden identificarse como: persona cisgénero, mujeres transgénero, y hombres transgénero.

Orientación sexual implica la comprensión de la sexualidad integral de los seres humanos, por lo que es necesario comprender la sexualidad como una gama amplia de orientaciones del deseo sexual, que se materializa en la identidad sexual e involucra roles, conductas, deseos y autodefinición.

La orientación sexual no es estática ni inamovible, pues es la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas. Teniendo en cuenta que la orientación sexual es auto reconocida y nombrada, se pueden identificar tres ejes principales dentro del espectro de la sexualidad: heterosexual, homosexual, bisexual y Asexual

8.13. Atención a la ciudadanía con enfoque étnico-racial

En la Constitución Política se ocuparon en elevar a rango constitucional el reconocimiento por el pluralismo dentro de un Estado Social de Derecho y que su organización en forma República se funda en el respeto de la dignidad humana (artículo 1). A su vez, establece el reconocimiento y la protección de la diversidad étnica y cultural de la Nación (artículo. 7), así como la obligación del Estado y de las personas de proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación (art. 8)

El Acuerdo Final consagró en el Capítulo 6.2 que “la interpretación e implementación de este, con enfoque étnico, se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes principios a la libre determinación, la autonomía y el gobierno propio, a la *participación*, la consulta y el consentimiento previo libre e informado; a la *identidad* e integridad social, económica y cultural, entre otros”

Por su parte el artículo 18 de la Ley 1957 de 2019 establece que *“Las actuaciones de la JEP en lo que tiene que ver con los pueblos y comunidades indígenas, negras, afrocolombianas , raizales, palanqueras y Rrom y sus miembros individualmente considerados, tendrán un enfoque étnico, lo cual implica identificar el impacto diferenciado del conflicto armado sobre estos pueblos y comunidades étnicas y el ejercicio de sus derechos fundamentales y colectivos, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, el Convenio 169 de la OIT , el Convenio Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, y demás normatividad aplicable.”*

Ahora bien, desde la Secretaría Ejecutiva se elaboraron los Lineamientos para la implementación del enfoque étnico racial en la Jurisdicción Especial para la Paz, los cuales se

	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 35 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

fijaron como objetivo *“Orientar la implementación del Enfoque Étnico-Racial en las actuaciones de la JEP con el fin de garantizar los derechos de las víctimas, intervinientes y comparecientes de los pueblos indígenas, Rrom (o Gitano), negros, afrocolombianos, Raizal y Palenquero en el componente de justicia que contribuya a eliminar la desigualdad y discriminación estructural e histórica de las instituciones del Estado en contra de los pueblos étnicos.”*⁹

Es importante tener presente que los Pueblos Étnicos son sujetos de protección especial constitucional, entre otros factores, debido a las afectaciones desproporcionadas y diferenciadas derivadas del conflicto armado, lo que ha llegado a afectar su pervivencia física y cultural, muchos de los pueblos se encuentran en grave riesgo de exterminio físico y cultural, de donde se deriva un trato especial en el marco de la Jurisdicción. Tal es así que su participación en la JEP está orientada por protocolos y mecanismos de articulación y coordinación concertados con los Pueblos Étnicos en el marco del ejercicio de su derecho fundamental a la consulta y el consentimiento previo, libre e informado.

Con los Pueblos Indígenas se concertó el Protocolo 001 de 2019 adoptado por la Comisión Étnica de la Jurisdicción Especial para la Paz para la coordinación, articulación interjurisdiccional y diálogo intercultural entre la Jurisdicción Especial Indígena y la Jurisdicción Especial para la Paz, con el Pueblo Negro, Afrocolombiano, Raizal y Palenquero se concertó el Protocolo 001 de 2021 adoptado por la Comisión Étnica de la Jurisdicción Especial para el relacionamiento entre la Jurisdicción Especial para la Paz y los pueblos Negros, Afrocolombianos, Raizal y Palenquero y con el Pueblo Rrom se concertó el Lineamiento 02 de 2019 adoptado por la Comisión Étnica de la Jurisdicción Especial para Paz para implementar la coordinación, articulación y diálogo intercultural entre el pueblo Rrom (Gitano) y la Jurisdicción Especial para la Paz.

Adicionalmente, con las mujeres indígenas se concertó Lineamiento conjunto No. 01 de 2020 *“Por medio de la cual se adopta la Ruta entre la Jurisdicción Especial para la Paz y la Comisión Nacional de Mujeres Indígenas”* para la efectiva incorporación del enfoque de mujer, familia y generación. En relación con las mujeres de los pueblos Negro, Afrocolombiano, Raizal y Palenquero, la *“Ruta metodológica y conceptual para la inclusión del enfoque transversal étnico de Género, Mujer, Familia y Generación, así como para la participación efectiva de mujeres, niñas, niños y jóvenes de estas comunidades en la Jurisdicción Especial para la Paz”* se encuentra en la segunda fase de aprobación, habiendo sido validada en 15 departamentos.

Estos instrumentos son vinculantes para todos los funcionarios de la Jurisdicción en todos los trámites y procedimientos y están dirigidos a garantizar su participación efectiva y a garantizar el respeto de sus sistemas de justicia propia, basado en el reconocimiento según el cual los Pueblos Étnicos tienen sus propias normas, procedimientos e instituciones, así como su sistema de gobierno propio.

⁹ Lineamientos para la Implementación del Enfoque Étnico Racial en la Jurisdicción Especial para la Paz. Jurisdicción Especial para la Paz, Secretaría Ejecutiva, Bogotá, febrero de 2021, Documento elaborado por la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz.

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO Atención a la ciudadanía</p>	JEP-PC-12-01	Página 36 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

Atendiendo a lo anterior, la Jurisdicción Especial para la Paz tiene como parámetro el enfoque étnico racial para aterrizarlo en sus actuaciones y esto se traduce en adaptarlas a las particularidades de los pueblos étnicos para que haya un acceso efectivo a la justicia.

Por tanto, para poder satisfacer los requerimientos y necesidades de la ciudadanía que pertenezca a cualquiera de los pueblos étnicos que describiremos más adelante, con el fin de facilitar el acceso a la información, a la participación, al derecho de presentar o interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Jurisdicción, mediante servidores y contratistas que interactúan por medio de los canales dispuestos para brindar orientación y asesoría, es indispensable que se tengan estas nociones al interior de la entidad.

A continuación, de acuerdo con el factor subjetivo del autorreconocimiento, se presentan conceptos para reconocer cada uno de los pueblos étnicos y de esta manera quien tenga una interacción con estos cuente con una herramienta de guía, con base en documentos del Departamento de Enfoques Diferenciales: Pueblo Negro, Pueblo Afrocolombiano, Pueblo Raizal y Palenquero, Pueblo Indígena, Pueblo Rrom.

8.14. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Observando lo desarrollado, dado a esta diversidad étnica, la Nación aún cuenta con lenguas vivas que contribuyen a sus riquezas culturales. En Colombia perviven alrededor de 115 Pueblos Indígenas distribuidos por todo el territorio nacional, con cerca de 65 idiomas propios vivos, población afrocolombiana o comunidades negras, población raizal que habita el departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, cuyo idioma es el creole, población palenquera que habita en San Basilio de Palenque y conserva su lengua de origen africano, y el Pueblo Rrom o Gitano, cuyo idioma es el romaní.

Por lo anterior, o es importante que se tenga en consideración las apreciaciones que se describen a continuación.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que *“las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y, por su parte, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.”*

Para dar cumplimiento a la norma, se presenta a continuación el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua y consecuentemente atender sus requerimientos:

- Identificar la región de la que proviene el o la peticionario/a y el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa. Preguntar si la persona viene o tiene cerca alguna persona que la pueda ayudar con la traducción

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 37 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

- Solicitar apoyo a la Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales (OAED) para verificar si se cuenta con un intérprete de la lengua indígena, palenquera, creole o romaní, de no contar con un intérprete El Departamento de Atención al Ciudadano, iniciará los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- La grabación o manuscrito debe enviarse al Departamento de Gestión Documental, donde se encargarán de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando al Departamento de Atención al Ciudadano el trámite de la petición.
- Una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción para la posterior remisión al peticionario. Informar al peticionario el tiempo del trámite y respuesta.
- De forma general se hacen las siguientes recomendaciones en el trato con personas pertenecientes a Pueblos Étnicos:
 - Los Pueblos Étnicos tienen sus propios sistemas de normas con autoridades y procedimientos únicos que los hace diferentes a las jurisdicciones nacionales.
 - La JEP dispone un relacionamiento horizontal con las autoridades étnicas, de autoridad a autoridad.
 - La oralidad debe primar en el diálogo y relacionamiento con las autoridades y comunidades étnicas, para quienes es su forma ancestral de entendimiento.
 - Es muy importante el uso de un lenguaje claro y sencillo, desprovisto de tecnicismos jurídicos que afecte la comprensión de la información que se transmite a las autoridades y comunidades étnicas.
 - Es conveniente acompañar este lenguaje con el uso de metodologías con pertinencia étnica para una mejor comprensión, pues de esta comprensión depende el efectivo ejercicio de derechos de los Pueblos Étnicos que participan en la JEP.
 - Derivado de las normas que cobijan a los Pueblos Étnicos y de las normas con ellos concertadas, es importante tener en cuenta que cada interacción con personas pertenecientes a Pueblos Étnicos debe contemplar brindar información clara, sencilla y completa sobre los derechos que pueden ejercer, según lo amerite cada situación.

Elaboró:

Sandra Marcela Parra Castillo – Técnico III (OAAC)
Ingrid Astrid Ochoa Vivas - Profesional Especializado II (OAAC)
Sandra Marcela Espejo Moreno – Contratista (OAAC)

Revisó:

Constanza Cañón – Jefa Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Aprobó:

Jorge Alirio Mancera – Subsecretario Ejecutivo (e)
Constanza Cañón – Jefa Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Revisión metodológica:

María Luisa Moreno Rodríguez- Subdirectora de Fortalecimiento Institucional
Oscar Javier Pedroza Mogollón – Profesional Especializado II (SFI)

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención a la ciudadanía	JEP-PC-12-01	Página 38 de 38
		Versión: 2.0	2024-12-31

CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha Actualización	Número de Versión	Descripción del Cambio
2020-03-02	0.0	Elaboración del Protocolo
2022-12-19	1.0	Actualización del nombre y ampliación de lineamientos para la atención por los distintos canales y enfoques diferenciales
2024-12-31	2.0	Actualización de las definiciones de los mecanismos y canales de atención de la JEP, inclusión de orientaciones de lenguaje claro y simplificación de contenidos para facilitar su comprensión y uso.