

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 1 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

PROCESO: Gestión de atención al ciudadano
OBJETIVO: establecer lineamientos de atención a grupos de interés y ciudadanía en general, a través de orientaciones y asesorías con información clara, sencilla y oportuna sobre la competencia y funcionamiento de la JEP, para mejorar y fortalecer continuamente 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 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 las estrategias de atención a la ciudadanía con enfoques diferenciales que permitan brindar un servicio de calidad, efectivo, en equidad y con lenguaje claro.

El presente protocolo de atención está orientado a satisfacer los requerimientos y las necesidades de la ciudadanía, 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 entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta 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 dispuestos por la entidad, para brindar orientación y asesoría óptima y de calidad a los grupos de interés y ciudadanía en general. Asimismo, ofrecerá a los servidores(as) y contratistas las herramientas y guías necesarias para facilitar la comunicación servidor-ciudadanía que permita brindar un servicio incluyente y efectivo.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 2 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESPONSABLES DE APLICACIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES:	3
3.	LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANIA.	8
3.1.	Lineamientos generales para la atención a la ciudadanía.....	9
3.1.1.	Atributos del buen servicio	9
3.1.2.	Parámetros de conducta.....	9
3.2.	Lineamientos generales para la atención de los grupos de interés de la JEP.....	10
3.2.1.	Atención a víctimas.....	11
3.2.2.	Atención a Comparecientes	11
3.3.	Lineamientos de la comunicación verbal	11
3.4.	Lineamientos para la atención preferencial.	12
3.5.	Lineamiento para la atención con enfoques diferenciales	13
3.5.1.	Atención a los niños, las niñas y adolescentes.....	13
3.5.2.	Atención a personas mayores.....	14
3.5.3.	Atención a la ciudadanía con discapacidad	15
3.5.4.	Atención a la ciudadanía con enfoque de género.....	20
3.5.5.	Atención a la ciudadanía con enfoque étnico-racial	22
3.6.	Lineamientos para la atención por el canal presencial.....	24
3.7.	Lineamientos de atención por el canal telefónico	27
3.8.	Lineamientos para la atención por el canal virtual.....	29
3.8.1.	Atención por el correo electrónico institucional.....	29
3.8.2.	Atención por el chat institucional.....	30
3.8.3.	Atención por los formularios web	33
3.8.4.	Atención por las redes sociales.	33
3.9.	Lineamientos para la atención por el canal escrito.	34
3.9.1.	Atención por la ventanilla única.....	34
3.9.2.	Atención por el buzón de sugerencias.	34

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 3 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

1. RESPONSABLES DE APLICACIÓN.

Todos los servidores(as) y contratistas de las áreas de la JEP que tengan relación con los distintos canales de atención existentes y, en particular quienes tienen contacto permanente con nuestros grupos de interés y ciudadanía en general.

2. DEFINICIONES:

Afrocolombianos: son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano-rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad étnica, lingüística y folclórica. Esta categoría se utiliza a falta de la especificidad de pertenecer a uno de los siguientes grupos.

Asexual: persona que reconoce y acepta que no atracción romántica, sexual o sentimental por otra persona.

Bisexual: personas que sienten atracción sexual y/o romántica por personas de su mismo género. Por ejemplo, una mujer homosexual que siente atracción sexual y/o romántica por mujeres.

Canal escrito: requerimientos que se reciben a través de la ventanilla única de radicación, por medio de los cuales los grupos de interés y ciudadanía en general solicitan orientación, información y/o asesoría relacionada con los servicios que presta la entidad.

Canal presencial: relación física entre los grupos de interés y ciudadanía en general con los servidores(as) y contratistas de la entidad.

Canal telefónico: requerimientos que se reciben a través de las líneas local, nacional y clic to call dispuestas por la entidad.

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 y redes sociales (Chat, Facebook, Twitter e Instagram).

Canales de atención: son los medios y espacios que garantizan el contacto entre la entidad y los ciudadanos interesados o usuarios, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Capacidad de escucha: escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a las víctimas, comparecientes y ciudadanía en general. Se refiere a la percepción que tienen las personas sobre nuestra capacidad de ponernos en su lugar y de comprender cómo se sienten y cuáles son sus necesidades, además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha activa; es decir, demostrarle al usuario que hemos entendido perfectamente y que nos hemos enterado bien de su problema. Sobre todo, en aquellas situaciones en las que hay que decir no o en las que no es

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 4 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

posible dar una respuesta inmediata o definitiva. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.

Compareciente: es aquella persona que se presenta, asiste o que comparece ante un juez, un juzgado, tribunal, órgano público, audiencia o alta corte porque hay un juicio, demanda, o proceso judicial que la requiere.

Discapacidad física: en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis {piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

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

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

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 5 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

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

Discapacidad sensorial auditiva: son las personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

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

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 6 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

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

Género: es la construcción social que existe sobre los cuerpos o el conjunto de reglas y convenciones establecidas por la sociedad que definen las pautas de comportamiento a seguir por hombres y mujeres, de tal forma que usualmente las mujeres se identifican con el género femenino y los hombres con el género masculino. 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 biológico.

Heterosexual: personas que sienten atracción sexual y/o romántica por personas de un género distinto al propio. Por ejemplo, un hombre heterosexual que siente atracción sexual y/o romántica por mujeres.

Homosexual: personas que sienten atracción sexual y/o romántica por personas de su mismo género y de un género distinto al propio. Por ejemplo, un hombre bisexual que siente atracción sexual y/o romántica por hombres y personas no binarias.

Identidad de género: se comprende como la profundamente sentida experiencia interna e individual del género de cada persona, que podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo el sentido personal del cuerpo (que, de tener la libertad para escogerlo, podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole) y otras expresiones de género, incluyendo el sentido corporal del cuerpo, la expresión corporal de su género, su proyecto de vida, entre otros. Las personas con experiencia de vida trans pueden buscar formas de cuestionar o modificar dichos elementos (lo que se denomina proceso de tránsito o transición) para que correspondan de mejor manera con su identidad de género. Los procesos de tránsito o transición son tan diversos como las mismas realidades trans, y por tanto pueden o no incluir cambios sociales, familiares, médicos y legales.

Mujeres y hombres transgénero: aquella cuya identidad de género no corresponde con el género asignado al nacer. Entre estas, se pueden ver hombres trans, mujeres trans, personas no binarias, personas agéneros, y otras identidades cubiertas por la "sombrija" trans. Dicha identidad es nombrada de forma independiente a el momento de su transición en el cual se encuentre la persona trans, y dicho proceso de transición es privado.

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

Pueblo Gitano o Rrom: el artículo 6° del Decreto 2957 de 2010, por el cual se expide un marco normativo para la protección integral de los derechos del grupo étnico Rrom o Gitano, define que: El

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 7 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

Estado colombiano reconoce a los Rrom o Gitanos como un grupo étnico con una identidad cultural propia, que mantiene una conciencia étnica particular, que posee su propia forma de organización social, que posee su propia lengua y que ha definido históricamente sus propias instituciones políticas y sociales. [...] valora las contribuciones que históricamente el grupo étnico Rrom o Gitano ha realizado al proceso de conformación de la nacionalidad colombiana y como parte de la riqueza étnica y cultural de la Nación se le debe garantizar adecuadamente la conservación y desarrollo de su cultura y de su forma de vida.

El pueblo Rrom o Gitano habla el idioma romanes, su estructura social se basa en el grupo de hombres adultos o Seré Romengé. Practican la itinerancia ligada a sus actividades económicas y culturales. La instancia encargada de aplicar justicia y resolver problemas específicos en cada comunidad es la Kriss Rromaní y es convocada por los Seré Romengé. La estructura orgánica de la comunidad se conoce como Kumpaño . Mediante la sentencia T-026 - 2015, el pueblo Rrom es reconocido como pueblo tribal y su Kriss o Kriss Rromaní como una de sus instituciones orientada a resolver conflictos internos a partir de normas y procedimientos propios. También es sujeto de los derechos y principios establecidos en el Convenio 169 de la OIT.

Pueblo Indígena / Indígenas: son aquellos grupos de ascendencia amerindia que *mantienen una continuidad histórica con las sociedades anteriores a la invasión y acciones precoloniales que se desarrollaron en sus territorios, se consideran distintos de otros sectores de las sociedades que ahora prevalecen en esos territorios o en parte de ellos*¹, que persisten en sus tradiciones lingüísticas y culturales, continúan teniendo una fuerte relación con el territorio ancestral y la naturaleza, así como formas de organización social, jurídica y política propias. Los pueblos indígenas cuentan con 65 lenguas vivas, que por disposición constitucional son oficiales en sus respectivos territorios. Actualmente el país cuenta con 115 pueblos indígenas que tienen creencias, tradiciones y cosmogonías propias vinculadas al territorio, donde subsisten diversos planos de representación de la realidad.

Pueblo Indígena: persona que se auto reconoce descendiente de pueblos que ancestralmente habitaban las tierras del Abya Yala (América) cuenta con rasgos particulares como idioma, modos de vida, espiritualidad, usos y costumbres por lo que se identifica con un pueblo o comunidad y se diferencia respecto de otros.

Pueblo Negro, Afrocolombiano, Raizal y Palenquero: son aquellas poblaciones que se auto reconocen como negra, afrocolombiana, raizal o palenquera y hacen presencia en todo el territorio nacional, con una cultura propia, con diversidad racial, lingüística y folclórica, las cuales revelan y conservan la conciencia e identidad que las distinguen de otros grupos étnicos. Estos pueblos cuentan con dos lenguas criollas: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palenque de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros.

¹ Organizaciones del pueblo Awá UNIPA, CAMAWARI Y ACIPAP. Nariño y Putumayo. Actualización Plan de Salvaguarda Étnica del pueblo Awá, 2012. Pág. 7. Citado en: Vocabulario de GRAI. Mayo 6 de 2020. Pág.: 68.

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 8 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

Pueblo Palenquero: son una comunidad de ascendencia africana, quienes tienen una particularidad cultural, histórica, social y política que la diferencia del resto de los colombianos y, en particular, de los demás afrocolombianos. Su lengua es el palenquero. Se encuentran entre otros lugares en el Palenque de San Basilio (Municipio de Mahates - Departamento del Bolívar).

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), 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, comparten 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).

Sexo: definido como aquellas características que fueron asignadas al nacer en relación con la genitalidad, pues la asignación del sexo no es un hecho biológico innato. Más bien, el sexo se asigna al nacer con base en la percepción que otros tienen sobre los genitales, percepciones que para el caso colombiano están reguladas por Ley 1270 de 1970 y modificadas por el Decreto 1227 de 2015.

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 victimización (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.).

3. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANIA.

La JEP está comprometida con garantizar la atención integral de los grupos de interés y ciudadanía en general, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza 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 conductos establecidos por la Jurisdicción en el trámite de estas.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 9 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

3.1. Lineamientos generales para la atención a la ciudadanía

Para lograr que la atención a la ciudadanía cumpla con esta expectativa en la construcción de paz, la JEP y sus equipos de trabajo deben aplicar los siguientes aspectos:

3.1.1. Atributos del buen servicio

Evidencian los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención, por lo que es primordial su aplicación permanente.

Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.

Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.

Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.

Empatía: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.

Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para toda la ciudadanía, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.

Efectivo: El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano(a).

Innovación: La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

3.1.2. Parámetros de conducta

- No realizar juicios de valor sobre las ideologías, creencias, acciones o condiciones anteriores de las personas.
- Aplicar los criterios de protección de datos y seguridad del núcleo familiar.
- Garantizar el acceso y restablecimiento de derechos a toda la población que, por su condición, así lo requiera.
- Garantizar información en lenguaje claro, sencillo y no discriminatorio.
- Brindar orientación, guía y asesoría, con respecto a los servicios que requieran los grupos de interés y ciudadanía en general.
- Tener conocimiento sobre trámites de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- Facilitar el acceso a la información.
- Brindar atención oportuna y efectiva.
- Prestar un servicio con excelente calidad.
- Demostrar interés y actitud de escucha.
- Tener una presentación personal impecable.
- Tener conocimiento sobre el manejo de datos personales y darlo a conocer a la ciudadanía.
- Portar el carné en un lugar visible.
- Cumplir con los horarios de atención establecidos en la carta del trato digno.
- Respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención.

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 10 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- Atender a todas las personas que se encuentren dentro del punto de atención a la hora de cierre.
- Asegurar la permanente prestación del servicio.

3.2. Lineamientos generales para la atención de los grupos de interés de la JEP.

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia los grupos de interés.
- No realice juicios de valor por la manera de vestir o hablar de la persona. No existe un estereotipo externo los grupos de interés.
- Cualquier tipo de atención a los grupos de interés, debe elevar su dignidad y cuidar su estado emocional.
- Reconozca a la persona como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad.
- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas.
- Cuando requiera ampliar o precisar la información de los grupos de interés, no lo interrumpa, espere a que termine la idea y realice las preguntas que considere pertinentes tales como “lo que quiere decir con esto es ¿...?”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien ...”.
- Aunque es necesario que los grupos de interés, conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de otorgar verdad, justicia, reparación y garantías de no repetición.
- No presione a los grupos de interés, con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Permita la expresión de sentimientos para conocer y brindar la información requerida por los grupos de interés.
- Evite situar a la víctima en condición de inferioridad o lástima ya que sería percibido como un trato desigual.
- Cuando requiera ampliar o precisar la información de la víctima, no la interrumpa, espere a que termine la idea y realice las preguntas que considere pertinentes.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, acuda a un especialista del Departamento de Atención a Víctimas para que continúe con la atención.
- Actúe con imparcialidad frente a las ideas políticas y religiosas que exprese la víctima.
- En tanto las víctimas han atravesado situaciones de violencia que impactan sus vidas, evite evocar esas experiencias para no revictimizarla.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Documentese muy bien en relación con el tema por el cual se consulta antes de emitir un concepto o brindar una orientación.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 11 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

3.2.1. Atención a víctimas

La comunidad internacional considera víctima a “toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación 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 a 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 victimización”.

3.2.2. Atención a Comparecientes

El Acto Legislativo No. 01 de 2017 establece en los artículos 5, 16, 17 y 21 quiénes son los comparecientes ante la Justicia Especial para la Paz, así:

- a) Los combatientes de los grupos armados al margen de la ley que suscriban el Acuerdo Final con el Gobierno Nacional, es decir, miembros de las Farc-EP.
- b) Las personas (terceros), que voluntariamente decidan someterse a la JEP, que no formaron parte de las organizaciones o grupos armados y que hubieran contribuido de manera directa o indirecta a la comisión de delitos en el marco del conflicto, siempre que cumplan con el régimen de condicionalidad.
- c) Los Agentes de Estado No Integrantes de la Fuerza Pública (AENIFPU) que hayan participado en el diseño o ejecución de conductas delictivas, relacionadas directa o indirectamente con el conflicto armado.
- d) Los miembros de la fuerza pública que hubieren realizado conductas punibles por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado.

3.3. Lineamientos de la comunicación verbal

La comunicación verbal es utilizada para diferentes propósitos: expresar sentimientos, realizar preguntas, dar respuestas, presentar ideas, dar instrucciones. Por eso es fundamental que los servidores públicos cuenten con las siguientes habilidades:

- Saber transmitir la información de forma clara y completa.
- Facilitar la comprensión de la ciudadanía.
- Realizar preguntas de manera asertiva.
- Escuchar activamente, lo que incluye:
 - Mirada: fundamentalmente, la mayoría de las interacciones sociales dependen de la mirada. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor, mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha. Difícilmente una persona se siente escuchada si no la miran mientras está hablando.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 12 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- Expresión facial: la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones. Es el área más importante y compleja de la conducta no verbal, y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. Con los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.
 - Postura corporal: las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.
 - Gestos: acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.
 - Movimiento de las piernas/pies: agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.
 - Distancia-proximidad: en todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.
 - Movimientos de cabeza: cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.
- Manejar tono y volumen de voz adecuados para enfatizar la información esencial; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.
 - Hablar con fluidez para causar una impresión de seguridad, competencia e interés.
 - Ser empáticos(as) para lograr una adecuada comprensión de las motivaciones de los demás.
 - Ser receptivos y tolerantes frente a los problemas y necesidades de la ciudadanía.
 - Dejar hablar. Si está hablando todo el tiempo, no puede escuchar al otro.
 - Lograr que el interlocutor sienta confianza.
 - Ayudar a la persona a que se sienta libre de expresarse.
 - Eliminar distracciones (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
 - Ser paciente y tomar el tiempo necesario.
 - Preguntar cuanto sea necesario para desarrollar puntos de vista con mayor amplitud.
 - Utilizar un lenguaje claro, sencillo, que le permita entender al interlocutor que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.
 - No comer, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros, indisponen al ciudadano(a) y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
 - De ser necesario la comunicación con otro funcionario/a de la entidad por medios virtuales o telefónicos, se le debe informar al ciudadano(a).

3.4. Lineamientos para la atención preferencial.

Peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores o veteranos de la fuerza pública y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente; o,

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 13 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

las presentadas por periodistas en ejercicio de su profesión y se les otorgara prelación para la atención de su petición.

3.5. Lineamiento para la 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 dificultan 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 de recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

3.5.1. Atención a los niños, las niñas y adolescentes

Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados brindarles atención prevalente. De acuerdo con el artículo 12 del Decreto 19 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.
- Si el menor allegue petición sin el acompañamiento de un tutor, se solicitarán únicamente los datos públicos y **NO** se deberá realizar la recolección de datos sensibles, privados y/o semiprivados, por tanto, solo se registraran los datos concernientes a su nombre e identificación, los demás datos, no se registrar en ninguna base o sistema. Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de garantizar son derechos de los NNA, 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.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 14 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- Háblele en lenguaje claro, acorde con la edad.
- 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, la comunicación asertiva y actitudes de reconocimiento hacia ellos y ellas.
- Evite emplear términos estereotipados, así como prejuicios que tiendan a discriminarles por su edad, género, pertenencia étnica, condición de 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 van en contravía de su reconocimiento.
- Brinde información de manera clara, precisa, sencilla, oportuna, adecuada y pertinente a su edad, género, lengua, pertenencia étnica, condición de discapacidad, 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 el equipo a cargo del acompañamiento psicosocial y jurídico para que este le atienda directamente.

3.5.2. Atención a personas mayores

Son cada vez más activas y participes de procesos sociales, esto puede ser consecuencia del aumento en la expectativa de vida y las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que son portadores de saberes y de riquezas culturales. Deben ser respetados 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 Persona Mayor, se fundamenta en la comprensión de la vivencia de actuales generaciones de mayores que han sufrido las consecuencias del conflicto armado y vivido las consecuencias de 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 tenga en cuenta que:

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 15 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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)
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas. Esto no implica darle la razón, sino buscar el consenso y hacerle entender cada situación.
- Procure ponerse en su lugar para comprender las solicitudes, y ponga la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos 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.
- Antes de iniciar el dialogo explique a la persona mayor, el tiempo que dispone; en caso de que la persona mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende, escuche hasta donde le sea posible, solicite de manera respetuosa y amable que le 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 entendible, en un lenguaje claro.

3.5.3. Atención a la ciudadanía con discapacidad

La Ley 1346 de 2009 aprobó en Colombia la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, por su parte, el artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, destaca la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deberán “Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 16 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto”. Las categorías de discapacidad establecidas en la resolución 1239 de 2022 expedida por el Ministerio de Salud con: Física, Sensorial Auditiva, Sensorial Visual, Sordoceguera., Intelectual / Cognitiva, Psicosocial / mental, Múltiple

Con base en lo anterior, siguiendo la ley 1346 de 2009 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:

Usted no diga:		La forma correcta es:	
Discapacitado Deficiente	Enfermito Incapacitados	Persona con Discapacidad	
Lisiado Minusválido Inválido Paralítico	Mutilado Cojo Tullido	Persona con discapacidad física o movilidad reducida	
Mongolito Mongólico	Retardado Retrasado mental	Persona con discapacidad intelectual	
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” Invidente	“el” Cieguito “el” No vidente	Persona con discapacidad visual	Persona ciega
Corto de vista		Persona con baja visión	Persona con deficiencia visual
“el” Sordo “el” Sordito “el” Sordomudo		Persona con discapacidad auditiva	Persona sorda
		(*) Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son mudas, pueden utilizar la lectura de labios.	
Insano Demente Loco	Trastornado Esquizofrénico	Persona con discapacidad psiquiátrica Persona con discapacidad de causa psíquica	Persona con esquizofrenia
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 (Hombre, Mujer, Niño) que sufre... discapacidad (Hombre, Mujer, Niño) aquejado de... discapacidad Víctima de... parálisis, autismo, etc. Afectado por... parálisis, autismo, etc.		Que presenta discapacidad Que vive con discapacidad Que tiene discapacidad	

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 17 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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.

➤ *Atenciones 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 condición. 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.
 - 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
 - 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:

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 18 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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 chat.
- 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.

➤ *Atención a la ciudadanía con discapacidad visual*

Debemos recordar que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas 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 le permitan ubicarse georreferencialmente en el espacio; por ejemplo: “derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo 3”.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 19 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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 íconos 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.

➤ *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.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 20 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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.

➤ *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.
- 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.

3.5.4. 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

	<p style="text-align: center;">PROTOCOLO Atención al ciudadano</p>	JEP-PC-12-01	Página 21 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

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.
- 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

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 22 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

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 género².

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

3.5.5. 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

² Aclaración incluida por el Departamento de Enfoques Diferenciales de la JEP.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 23 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

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 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.”*³

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.

➤ ***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 y en este sentido 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*

³ 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.

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 24 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

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
- Solicitar apoyo al Departamento de Enfoques Diferenciales (DED) para verificar si se cuenta con un intérprete de la lengua indígena, palenquera, creole o rromani, 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.

3.6. Lineamientos para la atención por el canal presencial

Este canal permite la interacción de los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general con los funcionarios y contratistas que prestan el servicio en los puntos de atención establecidos por la entidad en la sede principal y en las diferentes regiones o municipios a nivel nacional.

Los puntos de atención presenciales de la Jurisdicción Especial para la Paz, deben tener actualizados los horarios de atención, en un lugar visible y preferiblemente a la entrada del lugar, para que la ciudadanía reciba una información veraz y oportuna. Igualmente deben relacionarse los derechos y los deberes que se encuentran establecidos en la Carta de trato Digno de la entidad, la cual se encuentra publicada en la página web en el link de servicio al ciudadano.

➤ *Interacción con el 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. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para las personas del equipo de vigilancia:

- Salude diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/ a la JEP”.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 25 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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) sobre la ubicación del dispensador de turnos, el sitio al cual debe dirigirse, la ubicación de la sala de espera o el piso correspondiente y la oficina en la cual será atendido por el funcionario encargado de brindarle la atención.

➤ *Atención por parte del funcionario(a) y/o contratista*

Saludo

- Haga contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en 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 (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo ayudar”.
- Pregunte al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora” y verifique que se encuentre en el sistema, de lo contrario regístrelo teniendo en cuenta el aviso de Autorización para la Protección de Datos Personales de la JEP.

Desarrollo del servicio

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano(a) que está atendiendo y demuéstrelle que está dispuesto a escucharlo con atención.
- Tenga en cuenta que el ciudadano(a) puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.
- Solicite y rectifique los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de vivienda para notificación, departamento, ciudad o municipio, enfoques diferenciales, y los demás datos requeridos por los sistemas de la entidad.
- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- 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.
- En caso de que un ciudadano(a) no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su solicitud, indíquele qué le falta e invítelo a regresar cuando la documentación esté completa.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 26 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- 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 cómo debe hacerlo.
- Registre en el Sistema previsto para tal fin, la información entregada por el ciudadano(a).
- Responda las preguntas del ciudadano(a) y entréguele toda la información en lenguaje claro.
- 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, las demás opciones que le pueden ofrecer otras entidades.
- Si la entidad no es la competente para resolver la solicitud, explíquelo cuál es y por qué debe dirigirse a ella (Informe la dirección, el horario de atención y los requisitos).
- Conozca muy bien el portafolio de servicios de la entidad, de esa forma usted 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 colaborarle 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 e informarle la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- De ser necesario presentar la solicitud por escrito, indíquelo al ciudadano(a) esta situación y la forma en que debe proceder.
- Bríndele el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento
- 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.

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.

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:

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 27 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- Espacio adecuado para la atención.
- Elementos como esfero, papel, computador, guías informativas de la JEP.
- Acceso a internet para ingresar a la plataforma 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).

Habilidades para solucionar situaciones conflictivas

Permiten evaluar y solucionar situaciones conflictivas como atender a ciudadanos(as) inconformes y/o estados de ánimo alterados, porque no han obtenido respuesta, no están conformes con la otorgada o no han entendido la información suministrada. A continuación, se relacionan algunas recomendaciones:

- Mantenga la calma.
- Escuche al ciudadano(a) atentamente, no lo interrumpa, permítale decir todo lo que quiere expresar y no utilice palabras como, "tranquilícese" o "cálmese", pueden generar el efecto contrario.
- Controle su lenguaje corporal: Evite fruncir el ceño, apretar los puños, tensar la mandíbula, desviar la mirada, cruzar los brazos, poner las manos en las caderas, levantar la voz o señalar con el dedo. Mantenga los brazos abajo y las palmas de las manos visibles.
- No invada el espacio personal del ciudadano(a).
- Si la situación se sale de control y se genera una amenaza para su seguridad personal, trate de mantenerse detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre usted y el ciudadano(a).
- Intente persuadir al ciudadano(a) para que controle su enojo y frustración, con frases como: "lo comprendo", "entiendo su situación" o "permítame ayudarlo", así le dará la oportunidad de tranquilizarse.
- Manténgase respetuoso y tranquilo, no levante la voz, explíquelo las repercusiones de su comportamiento, utilizando frases como "comprendo que esté enojado, pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".
- Nunca toque al ciudadano(a), si la persona lo agrede físicamente, solicite ayuda del equipo de seguridad.
- Agotados los pasos anteriores, y en caso extremo, recurra al jefe del punto de atención para buscar una solución de fondo.
- Si definitivamente no se siente seguro en presencia del ciudadano(a), la situación perturba el punto de atención y no parece tener fin, acuda al servicio de seguridad o a la policía.

3.7. Lineamientos de atención por el canal telefónico

El canal telefónico, hace referencia a la relación no presencial con la ciudadanía a través de la línea nacional gratuita, línea fija, línea de transparencia y habla con la JEP. Se hace necesario aplicar pautas de comportamiento para lograr una relación basada en la confianza y la credibilidad.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 28 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

➤ *Recomendaciones para las personas del equipo de Contac Center*

- Verifique que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Permanezca en el puesto de trabajo desde antes de iniciar la atención a la ciudadanía
- Revise que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conteste la llamada antes de los tres segundos.

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?”
- Continúe con las preguntas “¿en qué le puedo colaborar?, ¿en qué le puedo ayudar?”, diríjase al ciudadano(a) anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- 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 www.jep.com, si está de acuerdo continúe esta llamada ¿Está de acuerdo?
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantenga una postura correcta durante la atención al ciudadano(a).
- Mantenga el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

Confirmación de datos

- Consulte con el ciudadano(a) si es la primera vez que se contacta o si ya tiene sus datos registrados.
- En caso de que el ciudadano(a) ya esté registrado, rectifique los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio.
- En caso de que no esté registrado, cree una nueva ficha en Vista con todos los datos actualizados.
- Tenga en cuenta que el ciudadano(a) puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar la solicitud de manera anónima.

Desarrollo del servicio

- Verifique en los sistemas de información el histórico de las atenciones y/o procesos anteriores realizados por el ciudadano(a).
- 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 al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 29 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de no interrumpir mientras el ciudadano(a) está dando a conocer su situación.

- Verifique que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- 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 al ciudadano(a) o para que los encargados de dar respuesta de fondo a la solicitud tengan la mayor información posible.
- Consigne detalladamente en Vista la solicitud del ciudadano(a) y la respuesta que le fue otorgada.

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.
- Invite al ciudadano(a) a responder la encuesta de satisfacción establecida por la entidad disponible al finalizar la llamada.
- Despídase amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora” y recordándole con quién habló (nombre del funcionario/contratista)
- Recuérdele los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con la “JEP” (presencial, escrito, virtual y telefónico).

3.8. Lineamientos para la atención por el canal virtual.

El Decreto 2693 de 2012 determina que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía, así como las redes sociales que están establecidas por el Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

3.8.1. Atención por el correo electrónico institucional

- Cada servidor es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitirles 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.
- Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional privado deberá reenviarlo al correo: info@jep.gov.co.
- Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición externa de un ciudadano(a) a través del correo electrónico institucional, se debe usar obligatoriamente la herramienta tecnológica establecida por la JEP, para tal fin.
- Es de estricto cumplimiento el procedimiento de recepción y envío de correspondencia JEP-PT13-01

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 30 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

Nota: El Departamento de Gestión Documental a través de la Ventanilla Única es el responsable exclusivo del correo institucional info@jep.gov.co.

3.8.2. Atención por el chat institucional

Este canal será atendido en primera instancia por el contact center.

El chat, al igual que en la atención telefónica las pautas de comportamiento deben ser idénticas buscando siempre una relación de confianza y credibilidad. A continuación, se describen algunas pautas para tener en cuenta en la atención de este canal, tales como conceptos, comportamientos y recomendaciones generales:

- Acciones de anticipación verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet) y tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.
- El chat es una línea de orientación, es decir evite dar opiniones, ni suponga o interprete las intervenciones de los ciudadanos.
- Use frases de etiqueta y cortesía para medios escritos: hace referencia a cómo se contesta y cómo se solicitan datos al ciudadano. Utilice el guion establecido por la entidad respecto a saludo y bienvenida, y haga uso de expresiones como "por favor señor" "señora", "gracias por su espera en línea" o "gracias por su atención"
- Evite escribir algún tipo de muletilla o anglicismos durante la interacción: esto hace referencia a palabras utilizadas en nuestras conversaciones personales, generalmente, de manera espontánea, como ok, listo, voy, etc. –
- 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, evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responda las preguntas por orden de entrada en el servicio. Para esto se tienen programados mensajes escritos automáticos.
- El chat 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 auditoria 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"
- Adecuar un conjunto de respuestas de información general que le permitan a los agentes dar respuestas inmediatas o generar interacciones con los ciudadanos para permitir una conversación fluida, por ejemplo:
 - Saludo, despedida y guion en general
 - Ley de habeas data y protección de datos
 - Solicitud de espera en línea
 - Consulta si se encuentra en línea
 - Horarios de atención
 - Canales de atención

	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 31 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- Direcciones de oficina principal y enlaces territoriales.
- Información de entidades relacionadas

Saludo

- “Bienvenido(s) al chat de la Jurisdicción Especial para la Paz, en un momento estaré con usted: (Nombre del agente)”
- “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 www.jep.gov.co, si está de acuerdo continúe esta conversación.
- Recuerde que los datos solicitados al ciudadano serán los requeridos por el CRM por lo tanto estos deben diligenciarse de conformidad como se solicitan y en cada uno de los campos, de la misma manera que se realiza en los demás canales de atención, o consultar si la persona ya se encuentra registrada. Estos datos pueden ser aportados vía texto o audio.

Confirmación de datos

- Preguntas de seguridad, si la persona ya se encuentra registrada, para confirmar su identidad realizar las preguntas de seguridad: “Sr/Sra. XXXXX, para mantener la confidencialidad de su información le realizaré 2 preguntas de seguridad” (Se realizan dos de las tres preguntas y debe contestar mínimo 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 en que se registró?
- Si la información entregada concuerda con la ya registrada, procede a recibir la solicitud del ciudadano. De lo contrario se debe informar que sus datos no coinciden con los registrados con anterioridad y no será posible continuar con su proceso de solicitud, el cual no obstante podrá realizar a través del formulario que se encuentra en la página web.

Desarrollo del servicio

- Transmita la información al ritmo del ciudadano es muy importante determinar la velocidad con la cual se deberá dar la información, según el tipo de interlocutor, teniendo en cuenta siempre los tiempos de respuesta del ciudadano, dando un máximo de treinta (30) minutos para que él responda, de lo contrario se procede a cerrar la conversación por falta de interacción.
- Redacte adecuadamente escriba de forma clara y diferenciado las distintas vocales y consonantes de las palabras, aplicando todas las normas de ortografía y puntuación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario de atención, se procederá a informar al ciudadano 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.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 32 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

- Consultas generales al DAC para otorgar respuesta sin radicado en Conti. En estos casos se le informará al ciudadano que nos contactaremos nuevamente para darle respuesta y le informaremos el número de atención que arroja el CRM.
- Conozca la información que va a suministrar para poder explicar el sentido de las respuestas que se le brinden al ciudadano.
- Use el vocabulario adecuado utilizar un vocabulario claro, sencillo, que sea entendible para quien está recibiendo la información. Evite utilizar muletillas y comuníquese usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- 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 ciudadano(a), si las palabras son demasiado fuertes o en mayúscula, podría manifestar agresividad.
- No utilice símbolos tampoco emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Si el ciudadano no vuelve a responder utilice guion indicando al ciudadano 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 y cierre la conversación.
- Para dar este tipo de información utilice bloques de texto o utilice la opción de enviar un mensaje de audio.
- Utilice los guiones establecidos por la entidad para atender una conversación con un ciudadano, dar la bienvenida a la entidad.
- Use adecuadamente los tiempos de espera, se debe retomar la conversación constantemente para que el ciudadano se sienta acompañado por parte del agente y no abandone la interacción.
- Lea activamente los escritos del ciudadano esto tiene que ver con la atención que se le presta 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?" Se verifica si ha entendido al ponerlo en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión. En estos casos, el agente tendrá que determinar cuándo y cómo lo hace, de manera cortés.
- 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.
- Utilizar el nombre del ciudadano una vez como mínimo en la conversación; no se debe utilizar el nombre en cada frase.
- Realice los filtros adecuados haga preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- Verifique que la información transmitida se comprenda claramente, y así evitar una nueva consulta del ciudadano o queja que genere un reproceso en la necesidad del ciudadano.

Finalización del servicio y despedida

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 33 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

Solo se puede dar por parte del ciudadano después que el funcionario haya respondido sus inquietudes. Pregunte si hay algo más en lo que se le pueda servir.

- Finalice la interacción con el guion de despedida: hace referencia al guion 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.

3.8.3. Atención por los formularios web

La JEP ha diseñado formularios de PQRSDF que se encuentra a disposición de la ciudadanía en el portal web de la Entidad, por ser un mecanismo de auto gestión no se hace necesario establecer pautas de atención para este.

3.8.4. Atención por las redes sociales.

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 o contratista de la Subdirección de Comunicaciones deberá remitir las solicitudes que presentan los internautas en las redes sociales de la Entidad (Twitter, 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 que fue remitida y 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 (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación) enviada a través de la red social (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube) de la entidad, fue radicada bajo el No. XXXXXXXXXX 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

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 34 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

3.9. Lineamientos para la atención por el canal escrito.

3.9.1. Atención por la ventanilla única

- Verifique que Conti 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

4. 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, pedir autorización al ciudadano(a) en el formato destinado para tal fin y anexar a la solicitud recibida.
5. Despedir con una sonrisa al ciudadano(a) y preguntar si se le puede colaborar en algo más.

3.9.2. Atención por el buzón de sugerencias.

6. Revisar la disponibilidad de formato a disposición de la ciudadanía.
7. Abrir una (1) vez a la semana el buzón de sugerencias, levantando el acta respectiva.
8. Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados en Conti.

Elaboró:
Sandra Marcela Parra Castillo – Técnico I
Martha Elmy Niño Vargas - Contratista

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	PROTOCOLO Atención al ciudadano	JEP-PC-12-01	Página 35 de 35
		Versión: 1.0	2022-12-19

Revisión metodológica:

Luz Amanda Granados Urrea - Subdirectora de Fortalecimiento Institucional
Oscar Javier Pedroza Mogollón – Profesional Especializado II

Aprobó:

Angela María Mora Soto – Subsecretaria Ejecutiva
Constanza Eugenia Cañón Charry – Jefe Departamento de Atención al Ciudadano

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