

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN

El Ministerio del Deporte establece este protocolo de servicio al ciudadano con el fin de brindar una guía que permita cumplir con la responsabilidad de atender con respeto, calidez, oportunidad y calidad las peticiones presentadas por los ciudadanos y de aumentar la confianza de estos en nuestra entidad. Es por ello, que al adoptar estos protocolos se busca regular y garantizar que al interior de la entidad se atienda las necesidades y requerimientos presentados por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención disponibles: presencial, telefónico, virtuales y buzón de sugerencias. Se establecen medidas de atención preferencial para personas con algún tipo de discapacidad, de acuerdo al Decreto-Ley 019 de 2012. Esta labor debe ser asumida con compromiso y voluntad de cada uno de los servidores públicos y colaboradores del Ministerio, en particular de quienes son los responsables de dar respuesta a las peticiones (solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones), trámites o servicios.

Se debe tener presente que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y a obtener pronta solución. De conformidad con la Ley 1437 de 2011, modificada en su artículo 15 por el artículo 1° de la Ley 1755 del 2015, las peticiones pueden ser presentadas no solo por escrito sino también verbalmente, y el hecho de invocarlo de esta manera no afecta su idoneidad o procedencia, siempre y cuando sea presentado en la dependencia que cada entidad defina para este fin, de conformidad con el Decreto 1166 de 2016. En virtud de lo anteriormente expuesto, este protocolo se convierte en una herramienta indispensable para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos.

2. OBJETIVO

Definir lineamientos generales que orienten a los servidores públicos y contratistas en la atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio del Deporte, para brindar un servicio de calidad que busca la satisfacción del ciudadano de forma incluyente, fortaleciendo de esta manera la percepción de la entidad y fomentando en los colaboradores del Ministerio del Deporte la cultura de servicio y el trato digno.

3. ALCANCE

Este instrumento está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y actividades interactúan de diferente manera con los ciudadanos y tienen bajo su responsabilidad dar respuesta a las diversas peticiones, consultas, quejas, reclamos e inquietudes presentadas por estos.

Su aplicación es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales para atender todos los requerimientos de los ciudadanos, desde el momento en que un ciudadano interactúa con la entidad para presentar una solicitud y finalizando con la evaluación de percepción de calidad.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

4. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

El Ministerio del Deporte, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano estableció parámetros para la atención al ciudadano, con el fin de garantizar una atención integral a los ciudadanos de forma incluyente. Para esto tiene a su disposición diferentes canales de atención tanto físicos como virtuales, los cuales cuentan con elementos comunes que deben ser conocidos y entendidos por todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte con el fin de prestar un excelente servicio. Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

4.1 Ciclos del Servicio

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad¹ que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite, servicio o solicitud, a través de los diferentes canales de atención que tenga la entidad. El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

4.2 Atributos del Buen Servicio

El servicio en el Ministerio del Deporte debe contener los siguientes atributos para cumplir con la expectativa del ciudadano y/o usuario frente al servicio requerido.

Respetuoso: Se debe otorgar a los ciudadanos la importancia que se merecen como seres humanos, donde esperan ser reconocidos y valorados a pesar de sus diferencias, considerando sus necesidades.

Trato Digno: Debe haber un trato cortés pero también sincero. Lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas, un valor implícito en todas las relaciones humanas, conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno.

Confiable: Los ciudadanos puedan confiar y estar seguros con la exactitud de la información recibida la cual debe estar de acuerdo a lo previsto en las normas y con resultados contundentes.

Empático: El servidor debe identificar lo que el ciudadano siente o el sentimiento que lo motiva y se pone en su lugar, comprendiendo sus razones.

Incluyente: Sin distinción, ni discriminación por razones de sexo, raza, nacionalidad, lengua, religión, opinión política, condición, favoreciendo además la inclusión de ciudadanos con discapacidad. Aun cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios, existen algunos servicios de

¹ Un momento de verdad se entiende como el momento de la interacción entre el ciudadano y algún colaborador de la entidad.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se dan en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, algunos de ellos:

Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Acceso al portafolio de servicios con lectoescritura Braille.
- Magnificadores de pantalla.
- Señalización de las instalaciones de forma visual
- Colaborar para el ingreso de su acompañante y su perro guía (lazarillo)

Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico, del centro de relevo.

Para personas con discapacidad cognitiva:

- Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.

Para personas con discapacidad física o motora:

- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”.

Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano o establecidos por la ley.

Efectivo: Que resuelva la petición y se brinde la atención.

Con calidad: El buen servicio debe tener en cuenta el satisfacer al ciudadano porque esto implica comprender sus necesidades y expectativas, y responder a ellas.

4.3 Deberes de los servidores públicos y contratistas en el momento del servicio del Ministerio del Deporte.

El Ministerio del Deporte está comprometido con el reconocimiento de los derechos y la generación de confianza al garantizar el servicio integral al ciudadano, por lo cual son deberes de los servidores públicos y contratistas de la entidad:

- Orientar con claridad y de fondo. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo con el jefe inmediato o la dependencia pertinente para que sea resuelta de fondo.
- Conocer las funciones, los temas, los trámites y servicios que presta la entidad.
- Desarrollar habilidades en el manejo del sistema GESDOC, su funcionamiento y la utilización de plantillas para responder las peticiones a los ciudadanos.
- Procurar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en forma general a las personas en algún estado de indefensión.

Es importante aclarar que ningún colaborador del Ministerio del Deporte, bajo ninguna circunstancia, debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

4.4 Actitud de los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte.

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos y contratistas que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Ser conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población. En este sentido, lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas de forma incluyente, un valor implícito en todas las relaciones humanas.
- Entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin olvidar que TODOS somos diferentes.

4.5 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “*lo comprendo*”, “*qué pena*”, “*claro que sí*”, que demuestran consciencia de la causa y respeto por el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.6 Acciones para un buen servicio:

Para el Ministerio del Deporte es fundamental dar un excelente servicio por lo tanto al momento de la atención es necesario:

- Entender los problemas del ciudadano.
- Ser respetuoso.
- Orientar con claridad y precisión.
- Atender con calidez y agilidad.
- Aceptar al ciudadano e incluirlo sin discriminación alguna.
- Respetar su tiempo.

4.7 Acciones que corresponden a un mal servicio:

Se efectúa un mal servicio por parte de la entidad en el momento que el servidor público o contratista realiza las siguientes acciones con el ciudadano:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- No utiliza un lenguaje adecuado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su coordinador y cederle el manejo de la situación.

NO OLVIDE: Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término *personas con discapacidad*, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

4.8 Comunicación verbal y no verbal.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Para esto el Ministerio del Deporte definió lo siguientes parámetros con la finalidad de estandarizar la atención a los ciudadanos:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases corteses como: *“con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”* siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como *“Mi amor”, “Corazón”, etc.*
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con *“Señor”* o *“Señora”*.
- Evitar respuestas cortantes del tipo *“Sí”, “No”*, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente:

Tabla 1 Expresión para personas con discapacidad.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
- Discapacitado	+ Persona con discapacidad
- Defecto de nacimiento	+ Discapacidad congénita
- Deforme	+ Persona con discapacidad congénita
- Enano	+ Persona de talla baja + Persona con Acondroplasia
- (el) Ciego	+ Persona ciega + Persona con discapacidad visual
- Semividente	+ Persona con baja visión
- (el) Sordo - Mudo - Sordomudo	+ Persona sorda + Persona con discapacidad auditiva
- Hipoacúsico	+ Persona Hipoacúsica. Persona con baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. + Con limitación auditiva
- Inválido - Minusválido - Tullido - Lisiado - Paralítico	+ Persona con discapacidad física
- Confinado a una silla de ruedas	+ Persona usuaria de silla de ruedas
- Mutilado	+ Persona con amputación
- Cojo	+ Persona con movilidad reducida
- Mudo	+ Persona que no habla en lengua oral
- Retardado mental - Enfermo mental - Bobo, Tonto, Mongólico	+ Persona con discapacidad intelectual

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- Neurótico	+ Persona con neurosis
- Esquizofrénico	+ Persona con esquizofrenia
- Epiléptico	+ Persona con epilepsia
- Víctima de...,	+ Persona que experimentó o que tiene... + Persona en situación de...
- Aquejado por... - Padece... - Sufre de ...	+ Persona que tiene...

Tab.1 Guía para periodistas "Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla". Fundación Saldarriaga Concha, 2012. *Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente*. Departamento Nacional de Planeación-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano; Fundación Saldarriaga Concha; Arquitectura e Interiores, 2012.

4.9 Recomendaciones cuando la respuesta a la petición sea negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

4.10 Atención a los Reclamos

Cuando un servidor público o contratista del Ministerio del Deporte recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto una petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

 El deporte es de todos Mindeporte	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

5. CANALES DE ATENCIÓN

El Ministerio del Deporte ha dispuesto los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden interponer sus peticiones y acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad. Los canales disponibles para la actual vigencia son:

Modalidad	Canal	Detalle
Virtual	Página Web	www.mindeporte.gov.co 24 Horas
	Sistema de Gestión de Peticiones / Página Web	www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=3706
	Chat Institucional	www.mindeporte.gov.co Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Foros	www.mindeporte.gov.co 24 Horas
	Correo Electrónico	contacto@mindeporte.gov.co / 24 horas Notjudiciales@mindeporte.gov.co /24 horas
Presencial	Oficina de Servicio integral al ciudadano	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa) Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Buzones	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Occidental Centro de Ciencias del Deporte (CCD) Laboratorio Control Dopaje Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Oriental
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Mindeporte Ferias Nacionales de Servicio Ciudadano Ferias del Estado Colombiano
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	(57) 01 8000 910 237 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747 (57- 1) 4377030 Ext. 1003-1006 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

6. PROTOCOLO PARA LA PETICIÓN VERBAL

La petición verbal puede ser presentada de manera presencial, telefónica o por cualquier otro medio que permita el empleo de voz. Este procedimiento se encuentra regulado a través del Decreto 1166 del 2016 en lo referente a sus diferentes etapas de presentación, radicación y certificación de recepción. Este tipo de petición, no debe afectar su idoneidad o procedencia, siempre y cuando se cumpla con lo enunciado en dicha ley sobre la necesidad de ser presentado en la oficina o dependencia que cada entidad defina para este acto.

6.1 Recomendaciones Generales:

Cuando un ciudadano se acerque a solicitar la información, el servidor público o contratista debe explicar que la dependencia encargada de atender y recibir las peticiones verbales, ya sea de manera presencial o telefónica, es el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que interactúan los ciudadanos y los colaboradores de la entidad de manera personal para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

7.1 Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al colaborador y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña, y guardar adecuadamente la imagen institucional. El carné institucional siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, expresiones simples, precisas, completas, confiables y afables. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- **Incluyente:** No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aninado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña. Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.

- Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: *¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?*

7.2 Por tipo de discapacidad

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

7.2.1 Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- No hale del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: *“al frente suyo se encuentra el formato”* o *“hago entrega de la documentación”*, *“voy a sacar una fotocopia de...”* con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: *“a su izquierda encuentra”*, *“a su derecha está”* y otras similares.
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).

7.2.2 Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

7.2.3 Atención a personas con sordoceguera

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

7.2.4 Atención a personas con discapacidad física o motora

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apesure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

7.2.5 Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Dirijase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo

7.2.6 Atención a personas con discapacidad mental o psicosocial.

- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

En caso de presentar un episodio de inquietud o agitación de un servicio tenga en cuenta:

- No use el mismo volumen de voz de la persona que esta agitada, baje usted el volumen de voz.
- Comuníquese inmediatamente con la línea de emergencia 123 y con el guarda de seguridad encargado del área.
- No intente acercarse, busque ayuda de familiares si están presentes en el área, ellos usualmente manejan estos episodios.
- No intente ser el héroe, un caso de persona con agitación psicomotora es un riesgo no solo para usted si no para las personas que estén en el área y para el mismo individuo que la presenta.
- En caso en que la persona se enfrente a usted trate de no mirarlo fija o directamente, la confrontación lo único que le genera es mayor agresividad.

7.3 Actores de la atención presencial.

Con el fin de garantizar una prestación efectiva del servicio, el Ministerio del Deporte determinó que cada uno de los actores que influye en la atención presencial, debe realizar las siguientes acciones.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

7.3.1 Guardias de Seguridad

Les corresponde a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: *“Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a) al Ministerio del Deporte”*.
- Antes de revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción y se identifique.
- Orientar al ciudadano al GIT de Servicio Integral al Ciudadano o a la ventanilla única de radicación, la cual está encargada de la radicación de documentos.
- Si la persona presenta algún tipo de discapacidad, dar prioridad y dirigirlo al GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Permita el ingreso del perro guía “lazarillo”, si la persona presenta discapacidad visual.
- Informar y orientar al ciudadano sobre la disponibilidad del buzón de sugerencias para presentar su petición, el cual tendrá a su disposición formatos pre-impresos por la entidad.
- Una vez el ciudadano deposite su petición en el buzón, los colaboradores de la ventanilla única informarán de manera inmediata al GIT Servicio Integral al Ciudadano, para que sea recogido.

7.3.2 Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.

Le corresponde al Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano:

- Saludar amablemente diciendo: *“Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a)”*, mi nombre es (nombre y apellido...), ofrecer ayuda utilizando frases como *¿En qué le puedo ayudar?*
- En el caso de un trámite, orientar al ciudadano para realizar su trámite. *“Por favor, dirijase a...”*. Si es un trámite electrónico informar detalladamente el paso a paso para conseguirlo.
- Hacer un registro en el sistema de peticiones el cual debe asignar el número de radicado, el cual será entregado al ciudadano. Este registro debe contener:
 - Fecha y hora de la presentación.
 - Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
 - El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso se debe señalar el objeto.
 - Anexos de los documentos que incluyan la información necesaria requerida, (la entidad puede rechazar la petición por la falta de estos).

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- Información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.
- Si el ciudadano requiere información, suministrarla con base en documentos oficiales de la entidad, responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo o buscar el servidor idóneo para atender la petición.

7.3.3 Personal en la Ventanilla Única

El personal de la ventanilla única de radicación de correspondencia interactuar con el ciudadano en el momento que éste necesite radicar un documento.

- En primera medida es importante tener en cuenta que debe dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Recibir la documentación y radicarla conforme a los protocolos de correspondencia.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo o buscar el servidor idóneo para atender la petición

7.4 Consideraciones para la Atención preferencial

Mediante la Ley 1166, se amplía el grupo de personas para atención prioritaria:

“Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad”.

Para la atención a grupos étnicos minoritarios, (indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si pueden comunicarse en español; en el evento que no hable

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

español debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud y pedirle los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.

Mediante la Ley 1251 del 2008, Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores, se establece la obligación de dar un trato especial y preferencial al adulto mayor y mujeres embarazadas. Una vez entran a la entidad su atención debe ser priorizada, el guarda de seguridad debe dirigirlo a la oficina donde se realiza priorización de atención.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Hay que escuchar atentamente y otorgar respuesta a la solicitud.

La Ley 1448 del 2011 considera a las personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados, y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio de actitudes que reconozca su derecho a la atención y asistencia humanitaria, como las siguientes:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- No re victimizar, no realice preguntas de lo difícil que ha sido su vida o que le genere a la persona la ansiedad de lo ya vivido.

8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la redes de telefonía fija. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad y el conmutador.

Mediante el Decreto 1166 de 2016 se reguló la recepción y el trámite del derecho de petición verbal ya sea presencial o telefónica.

8.1 Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, comida, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el responsable.
- Disponer de un listado de las extensiones de las diferentes dependencias de la Entidad.
- Disponer de un listado de las entidades que pertenecen al Sistema Nacional del Deporte.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Saludar de manera estándar como lo es: *“Buen día, está comunicado con el Ministerio del Deporte, en qué le podemos servir?”*

8.2 Atención telefónica a través del conmutador y diferentes áreas del Ministerio del Deporte.

El conmutador es el dispositivo que conecta la línea telefónica de la entidad con las extensiones de las diferentes dependencias. Para el manejo de este dispositivo se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El funcionario encargado de recibir las llamadas a través del conmutador debe conocer las funciones del teléfono, para transferir una llamada o poner una llamada en espera con eficiencia.
- Tener a mano el listado de las extensiones de las dependencias a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener una lista de los servidores públicos y contratistas de cada área.

Una vez transferida la llamada por el receptionista, el área receptora de la llamada debe tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- Es importante saludar primero con frases como *“Buenos días”, “Buenas tardes”*, dar el nombre del área donde responden, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: *“¿En qué le puedo ayudar?”*

Hacer un registro en el sistema de peticiones el cual debe asignar el número de radicado. Este registro debe contener:

- Fecha y hora de la presentación.
- Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso señalar el objeto es necesario.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

	Proceso Servicio integral al ciudadano	Versión: 2
	Documento Interno	Código: SI-DI-014
Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión		Fecha: 24-02-2020

8.3 Canal telefónico con acceso diferencial

Para la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.

* Haga uso de estrategias como el Centro de Relevó en caso de requerirlo.

9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual: incluye correo electrónico, chat (individual, grupal) y redes sociales. A través de Facebook, Twitter, Instagram, flicker y YouTube, el Ministerio del Deporte se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en temas o actividades propias. Es así como la entidad promociona los eventos del Sistema Nacional del Deporte y alcanza información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los usuarios.

Los canales de atención están definidos en la carta del trato digno de Ministerio del Deporte, la cual se actualiza anualmente y está disponible en el siguiente enlace: http://www.Ministerio_del_Deporte.gov.co/?idcategoria=65591.

Actualizó	Revisó	Aprobó
Nombre: Deisy Lucero Serrato Aldana	Nombre: Harold Rene Gamba Hurtado	Nombre: Jaime Arturo Guerra Rodriguez
Cargo: Contratista	Cargo: Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano	Cargo: Secretario General