



Deporte

**PROTOCOLO
DE SERVICIO
A LA
CIUDADANÍA.**



**PROTOCOLO
DE SERVICIO
A LA
CIUDADANÍA.**



Contenido



Objetivo y alcance

Página 10



Consideraciones
generales para la atención

Página 12



Protocolo de
atención presencial

Página 24



Protocolo de atención
por correspondencia

Página 44



Protocolo para la
petición verbal

Página 48



Enfoque diferencial en la
atención a la ciudadanía

Página 50



Protocolo de
atención telefónica

Página 32



Protocolo de
atención virtual

Página 38



Tratamiento de
datos personales

Página 68



Anexos

Página 72

Presentación

El Ministerio del Deporte ha establecido este protocolo de servicio a la ciudadanía con el propósito de brindar una guía que permita cumplir con los principios y atributos de su política institucional de servicio al ciudadano, para garantizar la efectividad, oportunidad, transparencia, inclusión e información confiable en las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos, así como aumentar la confianza con la entidad. Al adoptar este protocolo, se busca regular y garantizar que las necesidades y requerimientos presentados por los ciudadanos sean atendidos dentro de la entidad, a través de los diferentes canales de atención disponibles: presencial, telefónico, virtual y electrónico. De igual manera, se establecen medidas de atención preferencial para grupos específicos como niños, mujeres gestantes, personas en situación de

discapacidad, personas adultas mayores y veteranos de la fuerza pública, conforme al Decreto-Ley 019 de 2012. Esta labor debe ser asumida con compromiso, diligencia, empatía, tolerancia, honestidad y respeto por parte de cada uno de los servidores públicos y colaboradores del Ministerio del Deporte, especialmente de aquellos responsables de dar respuesta a las peticiones (solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones), trámites o servicios.

Es importante 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 resolución. Según 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, sin que afecte su idoneidad o procedencia, siempre y cuando se presenten en la dependencia que cada entidad defina para este fin, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016. En virtud de lo mencionando anteriormente, este protocolo se convierte en una herramienta indispensable para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Por último, se debe mencionar que el compromiso del Ministerio del Deporte con la declaración de su política institucional de Servicio al Ciudadano implica la adopción de una cultura de servicio que promueva el desarrollo de los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Todo esto enmarcado en el desarrollo

de las políticas y programas de la entidad en materia de deporte, recreación, aprovechamiento del tiempo libre y actividad física, que buscan promover el bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía, así como de contribuir a la salud pública, la educación, la cultura, la cohesión social, la conciencia nacional y las relaciones internacionales.



Objetivo y alcance



Objetivo

Establecer lineamientos generales que guíen a los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte en la atención integral a la ciudadanía a través de los diversos canales dispuestos por la entidad, para el fortalecimiento de un servicio orientado por la alta calidad y que impulse la satisfacción ciudadana de manera inclusiva, la percepción positiva de la entidad y promover entre los colaboradores una cultura de servicio y trato digno.

Alcance

Este documento está destinado a todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte, dado que, por la naturaleza de sus roles, funciones y actividades, interactúan de diversas maneras con la ciudadanía y tienen la responsabilidad de responder a las múltiples peticiones, consultas, quejas, reclamos e inquietudes presentadas por estos.

Su aplicación es obligatoria y continua en todos los ámbitos institucionales, con el fin de atender de manera integral todos los requerimientos de los ciudadanos, desde el momento en que estos se ponen en contacto con la entidad para presentar una solicitud, hasta la evaluación de la percepción de la calidad.



Consideraciones generales para la atención



El Ministerio del Deporte, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, establece parámetros para la atención a la ciudadanía con el objetivo de garantizar una interacción integral y de forma incluyente, a través de sus diferentes canales de atención tanto físicos, virtuales y electrónicos, los cuales poseen elementos comunes que deben ser comprendidos por todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte para brindar un excelente servicio.



3.1. Ciclo de Servicio

Es fundamental considerar el ciclo completo de servicio para lograr una mayor eficiencia en la atención y una percepción de calidad mejorada por parte de los ciudadanos.

Al referirse a ciclo de servicio, se trata del mapa de los momentos que experimenta secuencialmente la ciudadanía al realizar un trámite, servicio o solicitud, por medio de los diferentes canales de atención que tiene la entidad. Es decir, el ciclo de servicio comienza en el primer contacto entre la ciudadanía y la entidad, y termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando el ciudadano regresa.

3.2. Atributos del Buen Servicio

Para cumplir con las expectativas de la ciudadanía, el servicio ofrecido por el Ministerio del Deporte debe incorporar una serie de atributos, principios y valores enmarcados en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso:

Se debe reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición. No actuar de manera discriminatoria, grosera e hiriente en ninguna circunstancia.

Empático:

Se debe tener la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás; ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la propia y, desde allí, poder servir al otro desde su necesidad.

Amable:

Se debe mostrar una actitud cálida, respetuosa y considerada hacia los ciudadanos, mostrar interés genuino por su bienestar y tener disposición para ayudar cuando sea posible. Siempre teniendo en

cuenta que la interacción debe darse desde la sinceridad y la cortesía.

Confiable:

Se debe mostrar una actitud de seguridad frente a los temas expuestos a la ciudadanía y contar con la información precisa y exacta, la cual debe ser de acuerdo a lo previsto en las normas.

Oportuno:

La interacción con la ciudadanía debe ser en el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano o establecidos por la ley.

Calidad:

El buen servicio debe tener en cuenta la satisfacción a la ciudadanía, porque esto implica comprender sus necesidades y expectativas, y responder a ellas.

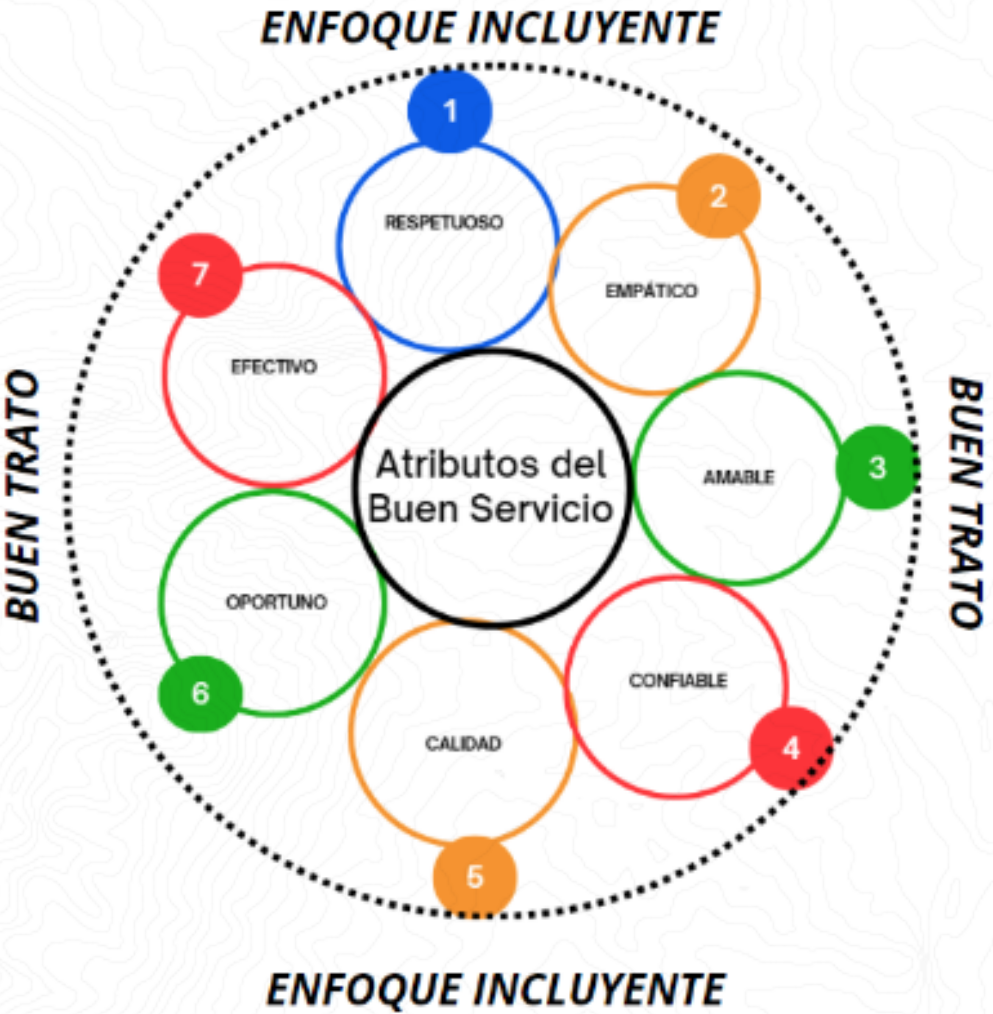


Efectivo:

Se debe brindar soluciones adecuadas y oportunas a las solicitudes de la ciudadanía y lograr resolver sus inquietudes de manera satisfactoria. También implica ofrecer un servicio de calidad que supere las expectativas de la ciudadanía y contribuya a fortalecer la relación entre el ciudadano y la entidad.



Estos atributos se ven reflejados en procesos comunicativos que adoptan un enfoque incluyente y que aseguran una atención sin distinción ni discriminación por motivos de género, sexo, raza, nacionalidad, idioma, religión u opinión pública. Asimismo, se promueve un trato digno que facilite una interacción cortés, respetuosa y consciente para brindar una atención adecuada y oportuna.



Fuente: Elaboración GIT Servicio Integral al Ciudadano, 2024.

Además, el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Por ende, 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 la ciu-

dadanía como un mal servicio. Los servidores públicos y contratistas, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos o plantillas de atención definidos por el Ministerio para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar

la atención durante la interacción con la ciudadanía.

- Por último, un servidor público o contratista 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.

3.3. Actitud

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 la ciudadanía, 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 y contratista 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.

Por ende, el ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor público o contratistas del Ministerio del Deporte:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando el servidor público o contratista del Ministerio del Deporte:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es deber exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor público o contratista debe llamar a su superior y cederle el manejo de la situación.



3.4. Comunicación verbal y no verbal

Es importante acompañar la actitud con un buen manejo de la comunicación verbal y no verbal. Ya que, por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, por ende, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- 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 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”, entre otros.
- 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.



Cuando se trate de comunicaciones escritas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La mejor estrategia para responder claramente a un ciudadano es ponerse en su lugar. El usuario no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 o 5 párrafos es el ideal). Por lo tanto, en el primer párrafo se debe responder claramente a la pregunta, y a continuación citar las normas que sustenten la respuesta, si es necesario.
- Se debe escribir para comunicar, no para “impactar”. “El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por el contrario, gana credibilidad y confianza con el lector”.
- No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.

- Los párrafos deben ser cortos para facilitar su lectura y comprensión y para no cansar al lector (máximo 8 renglones). De igual manera, se debe utilizar un tipo y tamaño de letra adecuado, para que el ciudadano no tenga que esforzarse en leer.
- Utilizar el punto y la coma con moderación. Un párrafo muy cortado por puntos se vuelve monótono; con exceso de comas es inentendible y dificulta la lectura. Además, no se debe escribir todo en mayúsculas, pues dificulta la lectura y es agresivo para quien lee el texto. Lo ideal es combinar minúsculas y mayúsculas, en los casos que se requiera.
- Es importante que el lector identifique la parte clave de la respuesta o las ideas más importantes. Por lo tanto, se aconseja resaltar estas ideas, subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto. Un escrito plano es monótono y dificulta la comprensión; la ortografía, puntuación y redacción son fundamentales revisarlas, porque también afecta la imagen no sólo de quien escribe sino de la entidad que representa.

3.5. Respuesta a solicitudes negativas

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. 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 a seguir, si los hay.

3.6. 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.
- 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.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Para ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- 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 un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.





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 quehacer de la entidad y del Estado.



Fuente: Elaboración GIT Servicio Integral al Ciudadano, 2024.

4.1.

Recomendaciones Generales

Presentación personal: la presentación personal desempeña un papel crucial en la percepción que los ciudadanos tendrán tanto del servidor como de la entidad en su conjunto. Por lo tanto, es fundamental mantener una imagen personal adecuada y acorde al rol que se desempeña, respetando la imagen institucional. Es importante que el carné institucional esté siempre visible.

Comportamiento: realizar acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas o hablar por celular o con compañeros cuando se está atendiendo a un ciudadano puede incomodarlo y darle la impresión de que sus necesidades no son prioritarias. Es importante evitar este tipo de comportamientos para mantener un ambiente profesional y garantizar una atención centrada en las necesidades del ciudadano.

La expresividad en el rostro: la expresión facial juega un papel relevante en la comunicación; no es necesario sonreír de manera forzada, ya que mantener contacto visual con el interlocutor demuestra interés. Además, el lenguaje gestual y corporal debe ser coherente con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz son fundamentales para reforzar el mensaje que se está transmitiendo. Por tanto, es importante seleccionar cuidadosamente el vocabulario, utilizando expresiones simples, precisas, completas, confiables y amigables. Es crucial adaptar la modulación de la voz según las distintas situaciones, y vocalizar de manera clara para asegurar que la información sea comprendida por el interlocutor.

La postura: la postura que se adopta al atender al ciudadano refleja los sentimientos y pensamientos del servidor. Es recomendable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar posturas rígidas o forzadas. Esto ayuda a transmitir una sensación de apertura, confianza y disposición para atender las necesidades del ciudadano de manera eficiente y cordial.

El puesto de trabajo: el cuidado y la 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, transmitirá una sensación de desorden y descuido. Es importante mantener el espacio de trabajo limpio, ordenado y libre de elementos que no estén relacionados con la labor que se realiza, para proyectar una imagen profesional y demostrar un compromiso con la calidad del servicio ofrecido.

Espacios Institucionales: es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y la ubicación de las diferentes oficinas. De igual forma, estar enterado de los protocolos para atención de emergencias y de los temas relevantes de la Entidad.

Consideraciones adicionales: se debe tener en cuenta factores como hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca, saludar de inmediato, de manera amable sin esperar a que sea él quien salude primero, dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta, usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y permanecer en el puesto de trabajo y en el caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

4.2. Actores de la Atención Presencial

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



4.2.1 Guardias de seguridad

Se recomienda al personal de vigilancia:

- 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 objetos 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 preimpresos por la entidad.
- Una vez el ciudadano deposite su petición en el buzón, el personal de vigilancia informará de manera inmediata al GIT Servicio Integral al Ciudadano para que sea recogido.



4.2.2 Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

Le corresponde al Grupo Interno de Trabajo 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?
- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- En el caso de un trámite, orientar al ciudadano para realizar su trámite: “Por favor, diríjase a....”. Si es un trámite electrónico, informar detalladamente el paso a paso para conseguirlo.
- Hacer un registro en el sistema de peticiones, asignar un número de radicado que 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 los datos se encuentran 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).
- 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.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- 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 ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.
- Revisar, si es el 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 al servidor idóneo para atender la petición.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.

- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

4.3. Consideraciones para la atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas con discapacidad.

Este tipo de atención se centra en garantizar que las necesidades y requerimientos de esta población sea atendidos de manera adecuada y con un trato diferenciado, con el objetivo de asegurar su bienestar y satisfacción. (Ver numeral 9).





Protocolo de atención telefónica



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



Fuente: Elaboración GIT Servicio Integral al Ciudadano, 2024.

5.1. 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, 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.
- Si no se cuenta con diadema, 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.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las extensiones de las diferentes dependencias de la entidad.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.



5.1.1 Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.



5.1.2 En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar de manera estándar como: “Buen día, está comunicado con el Ministerio del Deporte, seguido de ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”.



5.1.3 Desarrollo del Servicio

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, informar al ciudadano qué paso sigue en el proceso.



5.1.4 Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe dejar la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de dejar la llamada en espera, informarle que se le está pidiendo permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.



- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, dado el caso que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.



5.1.5 Finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que lo resuelva.

5.2. Atención telefónica en conmutador del Ministerio del Deporte

El conmutador es el dispositivo que conecta la línea telefónica de la entidad con las extensiones de las diferentes dependencias.



5.2.1 Acciones de anticipación

- Revisar las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o dejar una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que posiblemente se deba transferir una llamada.



5.2.2 En el contacto inicial

- 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?”



5.2.3 Desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.



Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.



En caso de que la solicitud no sea de su competencia, amablemente debe comunicarle al ciudadano que la llamada se redirige al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.



Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área.



En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, pedirle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.



5.2.4 Finalización del servicio



Despedirse amablemente.



Si se tomó un mensaje para otro servidor público, se debe informarle y comprobar que la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

5.3.

Registro de llamadas

Las llamadas recibidas por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano serán registradas en el sistema de peticiones GESDOC, el cual debe asignar un número de radicado. Este registro debe contener:

- Fecha y hora de la presentación.
- Datos de quien la presenta o de su apoderado como 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, pero la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso es necesario señalar el objeto.
- Documentos anexos e información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.



5.3.1 Atención en otro idioma:

Cuando un ciudadano extranjero llame a las líneas del Ministerio del Deporte y su comunicación no se realice en lengua castellana, se le comunicará el siguiente mensaje en inglés: “Good day! Thank you for contacting the Ministry of Sports of Colombia. We will now connect you to a department that can assist with your inquiry. If we are unable to answer your call, we invite you to visit our website at www.mindeporte.gov.co, where you can submit your request through our virtual help desk.” El cual traduce: Buen día, muchas gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte de Colombia. A continuación, se le contactará con un área que pueda atender su solicitud. Si no es posible obtener respuesta lo invitamos a visitar la página web www.mindeporte.gov.co en donde puede radicar su solicitud a través de la ventanilla única virtual.

Luego, se debe trasladar la llamada directamente al despacho del Ministerio del Deporte, donde el área encargada pueda gestionar con un traductor la solicitud del ciudadano o ciudadana que se comunica con el Ministerio. También, se puede hacer uso de alternativas como traductor en el celular o en el computador y así facilitar la comunicación con el ciudadano que desea conversar con la Entidad.

El Mismo procedimiento se puede utilizar en la atención presencial y/o virtual.



Protocolo de atención virtual



Este canal integra todos los medios de servicio integral al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.



Fuente: Elaboración GIT Servicio Integral al Ciudadano, 2024.



6.1. Chat Institucional Servicio Integral al Ciudadano



6.1.1 Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.



6.1.2 Contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre, el correo electrónico, teléfono y ciudad del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”



6.1.3 Desarrollo del Servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, aplica el uso del chat. De no ser así, se debe informar al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo tal como: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido la información recibida, poniéndola en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.



Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.



No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.



Dividir las respuestas largas en bloques.



No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablar con el ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.



Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje como: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico y será radicada por medio de la plataforma de peticiones del Ministerio del Deporte”.



6.1.4 Finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, continúe con la despedida sin dejar de agradecerle por el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudente, envíe la última respuesta disponible, e invítelo a comunicarse nuevamente.

6.2. Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras para notificar los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. Por último, Se debe diseñar un mensaje en donde se especifique los canales y medios en donde la ciudadanía puede radicar sus PQRSD y horarios de atención en la sede principal, dirección y teléfonos de contacto.

Además, se debe implementar un mecanismo en donde varios comentarios puedan tener un mismo mensaje, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. Si, en dado caso, se presenta una PQRSD que cumpla con todos los atributos se debe radicar conforme al procedimiento interno de recepción, trámite y seguimiento de peticiones (SI-PD-014).





Protocolo de atención por correspondencia



Fuente: Elaboración GIT Servicio Integral al Ciudadano, 2024.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

7.1. Correspondencia



7.1.1 Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.



7.1.2 Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor.”, “Señora.”



7.1.3 Desarrollo del Servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, se debe informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.



7.1.4 Desarrollo del Servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, se trasladará a la entidad competente, en el menor tiempo posible, informándole al ciudadano.

7.2. Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad a partir de su comentario.





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 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.

8.1. 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 Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.



Enfoque diferencial en la atención a la ciudadanía



El reconocimiento de los derechos de todos los grupos poblacionales, sin hacer distinción por sus particularidades, es uno de los pilares de la Constitución Política de Colombia y de la legislación internacional actual. En concordancia con estos referentes jurídicos y éticos, el Protocolo de Servicio al ciudadano incluye un enfoque diferencial que permite conocer las características de los grupos de valor del Ministerio del Deporte, que considera variables diferenciales como el género, la orientación sexual, el ciclo vital, pertenencia étnica, discapacidad, condición de víctima del conflicto armado, pertenencia a comunidades campesinas, entre otras.

Reconocer las particularidades diferenciales de los ciudadanos y de los grupos de valor le ha permitido al Ministerio del Deporte diseñar estrategias para adecuar su atención presencial y virtual.

El enfoque de derechos para la atención diferencial se sustenta en tres puntos fundamentales: (a). Reconocimiento de los grupos de población como titulares (sujetos) de derechos y deberes individuales y colectivos; (b). Diseño de mecanismos que aseguren el ejercicio de los derechos y (c). Generación de condiciones que propendan por el desarrollo integral y armónico, reconociendo la igualdad y dignidad humana, fortaleciendo lo social y lo comunitario. A partir ellos se asumen como sujetos de derechos a todos a quienes se les debe atender mediante estrategias diferenciales que promuevan la diversidad de género, momento del ciclo de vida, situación de discapacidad y/o pertenencia étnica. Dadas las particularidades existen cuatro enfoques diferenciales, a saber: momento del ciclo de vida, género, pertenencia étnica y condición de discapacidad, adicionando la condición de víctimas del conflicto armado.

Por otro, lado el marco normativo establece que el enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad que deben ser diferenciadas (Artículo 13, Ley 1448 de 2011). Asimismo, procura la protección, promoción y defensa de los

derechos de las personas mayores y establece la obligación de dar un trato especial y preferencial a este grupo poblacional y mujeres embarazadas (Ley 1251 de 2008). Por último, el Decreto 1166 de 2016 señala en el artículo 11 lo siguiente:

“Son sujetos de especial protección los 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”. Por lo anterior, se debe considerar cada uno los cuatro enfoques para la atención diferencial como la mejor manera de abordar, comprender e identificar medidas de atención diferencial y, en virtud de lo expuesto, prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.

9.1.

Ciclo de vida

Para el caso de las personas mayores y las mujeres deben contar con una atención diferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su interlocutor.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza. Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud. Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto a quienes están a su alrededor y no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de que su respuesta fue entendible y en un lenguaje claro y sencillo.

Para el caso de los **niños, niñas y adolescentes**, deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención.
- Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador del Ministerio que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.



9.1.1 Persona Mayor

Es persona mayor la que cuenta con sesenta (60) años o más, sin embargo, una persona podría ser clasificada dentro de este rango siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen

Tenga en cuenta:.

- Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.
- Se debe garantizar que estas personas sean atendidas consideradamente, evitando desplazamientos innecesarios a otras dependencias.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- No se debe infantilizar a la persona (pensamiento equivocado que la persona mayor es similar a un niño).
- No se debe presumir que el ciudadano oye poco y gritar al referirse a él.
- Asumir que la persona es frágil; la población mayor está en condiciones de realizar las actividades de la vida diaria y continuar con un rol activo en la sociedad.
- Restar credibilidad a lo que el ciudadano manifiesta.



9.1.2 Mujer Embarazada

Tenga en cuenta:.

- Una madre con hijo o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.
- Las sillas de espera son de uso preferente para esta población.



9.1.3 Niños, niñas y adolescentes

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

Tenga en cuenta:.

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

9.2.

Étnico y Cultural

A partir de lo establecido en la Constitución Política de 1991, que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto de la dignidad humana, que reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la nación colombiana. Se reconocen tres grupos étnicos: los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rrom, sujetos de derechos tanto colectivos como individuales. Ahora bien, en Colombia contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario un sistema lingüístico único, como son las 65 lenguas indígenas y dos lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

Para el Ministerio de Deporte es muy importante reconocer las necesidades diferenciales que se deben tener en cuenta en la prestación de servicios de atención e información que se brinde a las personas miembro de los pueblos indígenas, raizal, Rrom, palenqueros y afrodescendientes, por lo cual los colaboradores de la entidad deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:



9.2.1 Lineamientos para la atención de peticiones verbales en otra lengua nativa

- Aplique el protocolo general de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.

Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato video. Si la solicitud se realiza vía telefónica, la grabación de la llamada será el registro de la solicitud del ciudadano.
- Capturado el video, registre la solicitud del ciudadano en el sistema de gestión de peticiones del Ministerio, especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado y código de seguridad a la persona solicitante.

- Contacte al Ministerio de Cultura para contar con el apoyo de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa y facilítele la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- Una vez recibida la traducción del documento, se remitirá al GIT de Servicio Integral al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición (primer y/o segundo nivel de atención).
- El GIT de Servicio Integral al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta.
- Una vez se cuente con la respuesta, esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
- Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, se gestiona ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar el enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.



9.2.1 Grupos étnicos Minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos o Rrom.

Tenga en cuenta:.

- Identificar si la persona puede comunicarse en idioma castellano, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.



9.2.3 Lineamientos para la divulgación de información en lenguas nativas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia, con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, como el caso del Ministerio TIC, a solicitud de las autoridades de las comunidades étnicas y culturales del país, deben divulgar información pública en diversas lenguas, para lo cual deben tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:

- Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
 - Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información, teniendo en cuenta los siguientes criterios: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.
 - Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.
- Si es viable la realización de la traducción y/o interpretación, gestione a través del Grupo Interno de Trabajo Fortalecimiento de la Relación con los Grupos de Interés el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.

9.3.

Situación de Discapacidad

De acuerdo con la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos.

Tenga en cuenta:.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.



- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



9.3.1 Discapacidad visual, ciegos 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 este, no lo



9.3.2 Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario. El perro guía no es una mascota, se encuentra prestando un servicio.

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).

Uno de los computadores de la Oficina de Servicio al Ciudadano contará con el programa JAWS, con el fin de que al ciudadano con discapacidad visual se le garantice su derecho de accesibilidad, información y comunicación.

Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.

Siempre hable de frente a la persona y articule las palabras (sin exagerar) 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.

Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.



9.3.2 Discapacidad sordoceguera

Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

De ser posible, puede utilizar el acceso directo que se encuentra en la página web del Ministerio del Deporte del centro de relevo del Ministerio de las TIC para ayudar en el servicio de interpretación en línea y obtener así una comunicación rápida y oportuna entre un intérprete y el ciudadano para saber cuál es la petición y/o solicitud que se quiere transmitir.

Si la persona sordociega va acompañada, diríjase a la persona directamente. El acompañante solo 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 capacidad visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio lectura. 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 este- 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 la persona prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.





9.3.2 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 apoyo (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure 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 apoyo, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.



9.3.3 Discapacidad cognitiva

- Diríjase 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 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 como al escuchar a una persona con discapacidad intelectual pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y explicaciones de la información suministrada.



9.3.4 Discapacidad mental o psicosocial

- Si la persona se enfrenta a usted, trate de no mirarla fija o directamente, la confrontación lo único que le genera es mayor agresividad.
- El término apropiado es personas con discapacidad.
- Las personas con discapacidad son sujetos de derechos.

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Por cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.
- Las personas con discapacidad visual y auditiva tienen formas diferentes de comunicación.
- Infórmese sobre cómo usar la lengua de señas y otras formas de comunicación que utilizan las personas que tienen este tipo de discapacidad.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

9.4.

Orientación Sexual e Identidad de Género

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

Homosexual:

Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y gay, al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.

Heterosexual:

Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado. Las personas transgeneristas son las que transitan en la identidad de género, de maneras no convencionales. Dependiendo de la frecuencia o de la intensidad con la cual realizan este tránsito, pueden ser:

Bisexual:

Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.

Intersexual:

Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.



Transformistas:

Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

Travestis:

Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.

Transexuales:

Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y, en muchos casos, acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- No aconseje sobre los comportamientos de las personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas.
- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- 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.
- Tenga presente que la atención u orientación solicitada puede o no referirse a la orientación sexual o a la diversidad de género.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.

9.5.

Condición de Víctimas del Conflicto Armado

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente han sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

Estrategias que facilitan la atención a víctimas del conflicto armado:

- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Evite utilizar palabras soeces o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad.
- Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente. Tenga buena disposición y actitud de confianza.

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Evite el trato en términos de inferioridad o el uso de expresiones que nieguen la capa-

cidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.

- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “No se preocupe” o “Todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evite la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce como su condición, no se le escucha con el debido respeto, se les somete a interrogatorios innecesarios que reviven la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.



9.5.1 Personas en situación de Vulnerabilidad

Se consideran 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 actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

Tenga en Cuenta:

Escuche atentamente y oriente sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático.

Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.

Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.

Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

Evite la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades. Esto ocurre cuando se niega información, no se le reconoce su condición, no se le escucha con el debido respeto, se les somete a interrogatorios innecesarios que reviven la experiencia traumática o se sugieren situaciones que atentan contra su dignidad.

Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.



Tratamiento de datos personales



En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, el Ministerio del Deporte es responsable del tratamiento de los datos personales que capturen o entreguen los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés.

10.1.

Autorización de tratamiento de datos personales

De acuerdo con la política de protección, los datos personales que el Ministerio del Deporte solicita por los diferentes canales de atención serán utilizados para los siguientes fines:

- Caracterizar ciudadanos, usuarios y grupos de interés y adelantar estrategias de Ministerio del Deporte.
- Referente a la base de datos de la APP, los mismos serán recolectados con fines institucionales, estadísticos, de personificación y caracterización de los usuarios.
- Divulgación de información, eventos, servicios, programas y proyectos desarrollados por el Ministerio del Deporte.
- Adelantar encuestas de satisfacción de los usuarios.
- Enviar mensajes con contenido institucional, notificaciones, información relativa de la entidad, a través de correo y/o mensajes de texto al teléfono móvil.
- Recopilar información de ciudadanos asistentes a las capacitaciones, cursos y, en general, eventos organizados por el Ministerio del Deporte.
- Identificar a los participantes de los diferentes programas para poder realizar el

- control de ganadores en cada una de sus fases, así como también la identificación de voluntarios para el apoyo del programa.
- Registro y control de accionistas y acciones de clubes profesionales para inspección, control y vigilancia. Registro de clubes, ligas y federaciones pertenecientes al sistema Nacional del Deporte.
- Registros de información de clubes profesionales del país, así como accionistas y acciones. Registro de servidores para el pago de nómina.
- Registro de usuarios para el trámite y gestión de peticiones, quejas y reclamos.
- Registro, recopilación, almacenamiento y monitoreo de documentos. Registro y control de la gestión financiera de la entidad e inventarios.
- Registro de actividades de los gestores de actividad física.
- Registro de georreferenciación de escenarios deportivos, Inder, deportistas y personal de apoyo.

- Registro y seguimientos de convenios de infraestructura.
- Registro de atletas excelencia y glorias del deporte.
- Registro de historias clínicas.
- Registro de eventos deportivos y resultados.
- Registro de los atletas en las fases de identificación, selección y desarrollo de los diferentes programas.
- Registro anual de muestreo realizado por la Organización Nacional Antidopaje de Colombia.
- Registro de resultados de monitoreo al entrenamiento específico de los deportistas.
- Registro de periodistas pertenecientes al GIT de Comunicaciones del Ministerio del Deporte.
- Registro de medios de comunicación relacionados con el GIT de Comunicaciones del Ministerio del Deporte.
- Como titular de información, los ciudadanos tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, solo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.
- Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales, puede hacerlo a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.





Anexos



En este anexo, se presentan los guiones detallados para la atención al ciudadano a través de dos canales fundamentales: telefónico y virtual. Estos guiones han sido cuidadosamente diseñados para garantizar una experiencia óptima para los ciudadanos que buscan asistencia y orientación por parte del Ministerio del Deporte. Por medio de la atención telefónica y el chat virtual, se busca brindar un servicio eficiente, amigable y personalizado, que asegure que cada ciudadano recibe la ayuda necesaria de manera oportuna y efectiva.

Los guiones proporcionados sirven como herramientas prácticas para los operadores, facilitando la comunicación fluida y la resolución exitosa de consultas, solicitudes y problemas relacionados con el ámbito deportivo.

11.1.

Guion para atención telefónica

Saludo inicial:

Operador/a:

Muy buenos días/tardes, se comunica con Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, le habla (Nombre del operador) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

El ciudadano informa el nombre y apellido.

Operador/a:

Señor/a (Nombre del ciudadano/a) ¿En que le puedo colaborar el día de hoy?

Transferencia de llamada o consulta de información.

Si la solicitud corresponde a una transferencia de llamada se debe utilizar el siguiente guion:

Operador/a:

Claro que sí, antes de transferirlo a el área solicitada necesitare algunos datos adicionales para el registro de su llamada.

- Tipo y número de documento
 - Nombre completo
 - Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
 - Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de datos:

Operador/a:

Muchas gracias por la información, voy a transferirlo a la extensión (no de extensión) que corresponde al área (nombre del área). Para que puedan resolver su inquietud. Que tenga un excelente día/tarde y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

Transferencia de llamada.

Si la solicitud corresponde a una consulta general en la cual el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al ciudadano tiene la información, se utiliza el siguiente guion:

Operador/a:

Claro que sí, antes de brindarle la información solicitada necesitare algunos datos adicionales para el registro de su llamada.

- Tipo y número de documento
 - Nombre completo
 - Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
 - Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de datos:

Operador/a:

Señor/a (nombre del ciudadano) Permítame un momento en línea mientras gestiono su solicitud. (Si se necesita más información el operador/a deberá solicitar la ampliación y/o aclaración de esta)



Búsqueda de información.

Nota:

Después de un minuto de espera se debe decir:

Operador/a:

Estoy gestionando su solicitud. Permanezca un momento más en línea.

Operador/a:

Señor/a (nombre del ciudadano), muchas gracias por su espera en línea, conforme a su solicitud le informo que (brindar información verídica y eficaz utilizando lenguajes claros).

Operador/a:

Señor/a (nombre del ciudadano), ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?

Operador/a:

Perfecto. Si tiene alguna otra inquietud en el futuro, no dude en llamarnos nuevamente. Para mí fue un gusto orientarlo ¡Que tenga un excelente día/tarde! y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

11.2.

Guion para atención virtual

Operador/a:

Al utilizar este canal nos autoriza a tratar sus datos personales para atender sus consultas y/o requerimientos, evaluar el servicio y generar análisis, informes y estadísticas de acuerdo con la Ley 1581 y con nuestra Política de Datos Personales



https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2023/Jur%C3%ADdica/Agosto/POLITICA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES.pdf

Operador/a:

¡Hola! Bienvenido al servicio de chat de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Mi nombre es (Nombre del operador) ¿En qué puedo ayudarle hoy?

Consulta o Solicitud:

Operador/a:

Para gestionar su solicitud. Es necesario que me brinde algunos datos personales. Podría por favor indicarme:

- Tipo y número de documento
 - Nombre completo
 - Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
 - Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de Datos

Operador/a:

Gracias por la información. Permanezca en línea mientras gestiono su solicitud.

Atención a la Consulta o Solicitud

Nota: Después de un minuto de espera se debe decir:

Operador/a:

Estoy gestionando su solicitud. Permanezca un momento más en línea.

Nota: Si la pregunta es específica y no se cuenta con la información indicar lo siguiente:

Operador/a:

Conforme a su solicitud, se informa que, para obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo, es necesario que se comunique directamente con la línea (601) 437 70 30 o a línea nacional 01 8000 910237 (Se debe dar número de la extensión) para que pueda obtener la información deseada y pueda resolver sus inquietudes frente al tema.

Conforme a su solicitud se informa que (desarrollar la respuesta de forma clara).

Operador/a:

Señor/a (nombre del ciudadano), ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?

Despedida

Operador/a:

Perfecto. Si tiene alguna otra inquietud en el futuro, no dude en chatear nuevamente con nosotros. Para mí fue un gusto orientarlo ¡Que tenga un excelente día/tarde! y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.





Deporte

