

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 3	Código: PT1.SC

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
1. OBJETIVO: .....	2
2. ALCANCE: .....	2
3. DEFINICIONES:.....	3
4. DESARROLLO:.....	5
▪ Accesibilidad .....	5
▪ Participación.....	6
▪ Articulación.....	6
4.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....	6
4.3 CANALES DE ATENCIÓN.....	7
▪ Atención Telefónica.....	7
▪ Atención Virtual .....	7
▪ Niveles de atención .....	8
4.4 CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN .....	8
4.4.1.1 Preparación para la Atención Presencial:.....	8
4.4.1.2 Durante la Atención Presencial: .....	9
4.4.1.2.1 Personas que interactúan con la ciudadanía en primer momento .....	10
4.4.1.2.2 Enfoques diferenciales en la Atención Presencial a la ciudadanía .....	12
b) Enfoque de género y diversidad sexual en la Atención Presencial .....	13
▪ Orientaciones sexuales diversas e identidades de género no normativas: .....	13
c) Enfoque étnico en la Atención Presencial.....	14
d) Enfoque de Curso de Vida y Discapacidad en la Atención Presencial .....	15
▪ Persona Mayor .....	15
▪ Discapacidad.....	15
4.4.1.2.3. Aspectos a tener en cuenta en la Atención Presencial .....	17
4.4.1.2.4 Atención Presencial Preferencial .....	18
▪ Correspondencia: .....	18
4.4.2. Criterios para la Atención Telefónica .....	18
4.4.3. Criterios para la Atención Virtual .....	19
b) Página web .....	20
4.5 Percepción de la atención.....	20
5. ANEXOS: .....	21
No aplica .....	21
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	21
▪ Documentos Externos .....	21
7. RELACIÓN DE FORMATOS .....	22
8. CONTROL DE CAMBIOS: .....	22

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 3	Código: PT1.SC

## INTRODUCCIÓN

La Comisión de la Verdad, entidad creada en el marco del “Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera” firmado por el Gobierno Nacional y las FARC-EP, tiene cuatro objetivos específicos en el cumplimiento de su misión:

- Contribuir al esclarecimiento de lo ocurrido y ofrecer una explicación amplia de la complejidad del conflicto.
- Promover y contribuir al reconocimiento sobre la gravedad de lo que ocurrió en el conflicto, la dignidad de las víctimas y las responsabilidades individuales y colectivas.
- Favorecer la convivencia en los territorios.
- Sentar las bases de la no repetición.

Para la implementación de estos objetivos se ha establecido una metodología centrada en la escucha y el reconocimiento de los diferentes actores que fueron parte del conflicto armado, de la comprensión de sus motivaciones y de cada una de sus vivencias, para entender las causas del conflicto armado y construir las bases de las transformaciones que requiere la sociedad para viabilizar la paz. En este sentido, y de acuerdo al mandato establecido y al fundamento ético propuesto por la entidad, se promueve la participación amplia y pluralista de los diferentes sectores de la sociedad, poniendo en primer lugar a las víctimas del conflicto armado, garantizando la igual dignidad de los seres humanos y teniendo en cuenta las particularidades, condiciones e historias propias de los individuos y colectivos.

Lo anterior implica generar escenarios de confianza, seguridad y respeto con todos los ciudadanos y ciudadanas en el relacionamiento con las y los servidores públicos de la Comisión, para garantizar un diálogo sincero que aporte al desarrollo de las actividades que adelante la Entidad para el cumplimiento de su mandato. En este sentido, las y los servidores públicos de la Comisión se deben a los ciudadanos y ciudadanas que aportarán a la construcción del informe final, en especial a las víctimas del conflicto armado, garantizando su dignidad y el goce efectivo de sus derechos, principalmente del derecho a la verdad.

El presente documento, por tanto, establece las directrices generales para promover un relacionamiento directo, cálido y oportuno con todos los usuarios y usuarias que se acerquen a la entidad a través de sus diferentes canales de atención, adoptando como criterio orientador el mandato específico encargado a la Comisión de la Verdad de promover una participación amplia y pluralista. Por esa razón, enfatiza en la necesidad de incorporar el enfoque diferencial fomentando el reconocimiento de la diversidad del país y en especial de las víctimas del conflicto armado

### 1. OBJETIVO:

Brindar elementos a las y los servidores públicos que laboran en la Comisión para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía con el fin de responder a sus necesidades, en un ambiente de confianza, seguridad y buen trato.

### 2. ALCANCE:

Este protocolo debe ser aplicado en todas las sedes de la Comisión de la Verdad en las que se atienden usuarios y usuarias, ya sea presencial, telefónica o virtualmente.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

### 3. DEFINICIONES:

**Ajustes razonables:** se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Accesibilidad:** medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

**Atributos de Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un(a) servidor(a) público para brindar la atención al ciudadano.

**Autoreconocimiento:** hace referencia al ejercicio efectivo del derecho de autodefinirse como perteneciente a un pueblo, al desarrollo de la conciencia individual de pertenencia al mismo y a la aceptación de esta pertenencia por parte del mismo pueblo o grupo. (Sentencia T-010/2015).

**Centro de Relevo:** es una plataforma tecnológica, donde el usuario sordo puede contar con un intérprete en línea. Para ello se debe acceder a la página web [www.centroderlevo.gov.co](http://www.centroderlevo.gov.co) o a la aplicación móvil, desde un dispositivo (computador, tablet o celular) con conexión a Internet.

**Convivencia:** entendida como la creación de un ambiente transformador que permita la resolución pacífica de los conflictos y la construcción de la más amplia cultura de respeto y tolerancia en democracia (art. 2, inc. 3º, Decreto Ley 588/17).

**Enfoque diferencial:** existe el reconocimiento de poblaciones que, por sus características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica o situación de discapacidad, han sido excluidos y discriminados de manera histórica. Por ello, el enfoque diferencial, fundamentado en el enfoque basado en los derechos humanos, permite poner su atención en los grupos o poblaciones a los que históricamente les han sido vulnerado sus derechos

**Esclarecimiento de la Verdad:** se refiere a la explicación de los más graves patrones de violencia que se dieron en el marco de la guerra. La Comisión escuchará a la mayor cantidad posible de víctimas, a los testigos y a los responsables de los hechos. Los testimonios y relatos que se entreguen a la Comisión serán contrastados con otras fuentes: archivos, documentos, bases de datos y toda la información que sobre esos hechos exista, con el fin de llegar a explicaciones veraces y completas.

**Discapacidad:** este enfoque diferencial acoge los postulados del modelo social de la discapacidad, reconociéndola como el resultado de la interacción entre personas que tienen unas condiciones particulares (físicas o motoras, sensoriales, cognitivas o sicosociales) que se apartan de la media poblacional; y entornos que les imponen barreras (físicas, actitudinales y comunicativas) e impiden su participación y ejercicio de derechos en los ámbitos personales y comunitarios.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

**Niños, niñas y adolescentes (NNA):** son las personas que tienen entre 0 y 17 años y son sujetos de derechos. Este enfoque tiene como eje orientador el principio del interés superior niño. Respecto al interés superior del niño, la Convención de los Derechos del Niño (Artículo 3.1) señala que “en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”. Esto significa que todas las actuaciones y decisiones que tomen personas adultas, familias, comunidades o instituciones, se debe asegurar y priorizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, así como el respeto por el goce y ejercicio de todos sus derechos. Así mismo, se debe tener en cuenta la consideración de sus necesidades de seguridad, salud integral, atención psicosocial, participación y acceso a la justicia o servicios legales.

**Jóvenes:** en Colombia según el Estatuto de Ciudadanía Juvenil, se determina que pertenecen a este grupo las personas entre los catorce y veintiocho años (Ley Estatutaria 1622 de 2013, art.5.1). Las juventudes son concebidas como un sector poblacional que se construye socioculturalmente y que “alude a unas prácticas, relaciones, estéticas y características que se construyen y son atribuidas socialmente” (art. 5.2). En lo relativo al concepto de joven, se concluye que es una persona que se encuentra en un proceso de consolidación de su autonomía física, intelectual, moral, económica, social y cultural.

**Palenquero:** es la población afrocolombiana que tiene su origen en la autoliberación de los españoles entre los siglos XVII y XVIII, estableciendo poblados o palenques. El palenque que aún se mantiene es el de San Basilio.

**Participación:** se entiende como las diversas maneras y formas como víctimas, personas, comunidades, organizaciones sociales, instituciones, protagonistas armados, terceros y entidades internacionales de apoyo se vinculan al proceso conducido por la Comisión en el esclarecimiento de la verdad dentro del conflicto armado para reconocer y dignificar a las víctimas, aceptar responsabilidad y construir convivencia regional y nacional para la no repetición. La participación se entiende como derecho y un proceso en el que distintos actores y sectores contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la Comisión y de su mandato, desde acciones intencionadas que buscan alcanzar unas metas específicas, a través de diversos mecanismos y escenarios y según las particularidades y dinámicas del territorio.

**Persona Mayor:** es la persona que cuenta con sesenta (60) años o más; sin embargo, una persona podría ser identificada en este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Hay que señalar que el proceso de envejecimiento si bien irreversible, depende de múltiples y variados factores propios y del contexto, como la identidad de género, la orientación sexual, la pertenencia étnica, la condición de discapacidad, la situación socioeconómica, la exposición a la violencia, entre otras. En este sentido, serán las trayectorias e hitos en el curso de vida los que determinen la vejez, entendiendo que las personas mayores no son un grupo homogéneo y que si bien comparten la condición de la edad, no pueden estereotiparse bajo ninguna idea de conjunto.

**Prejuicio:** se refiere a un concepto de algunas personas, que implica un pensamiento adoptado de forma anticipada y sin el conocimiento adecuado, generalmente de índole negativa hacia otras personas o colectivos.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

**Raizal:** es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina descendientes de la unión entre europeos y africanos.

**Reconocimiento:** es una forma de restauración de la dignidad humana de las personas que fueron víctimas en el contexto del conflicto armado. Se logra cuando el grupo humano afectado, desde su mundo simbólico, cultural y étnico, recibe de los responsables y de la Comisión una explicación que satisface su derecho a la verdad.

**Rrom:** se refiere al pueblo transnacional, de origen noríndico; también denominado como Gitanos, reconocidos por su identidad cultural como etnia en Colombia.

**Servicio:** representa un conjunto de actividades las cuales son realizadas para servir a alguien, o satisfacer la necesidad de un usuario.

**Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJRNR):** es un sistema compuesto por diferentes mecanismos judiciales y extra judiciales que se pondrán en marcha de manera coordinada con el fin de lograr la mayor satisfacción posible de los derechos de las víctimas, asegurar la rendición de cuentas por lo ocurrido, garantizar la seguridad jurídica de quienes participen en el Sistema Integral y contribuir a garantizar la convivencia, la reconciliación y la no repetición del conflicto y así asegurar la transición del conflicto armado a la paz.

**Testimonio:** son entrevistas privadas en las cuales se recibe información directamente de las víctimas o participantes directos e indirectos.

**Víctima del conflicto armado:** es aquella persona individual o colectiva que sufrió un daño como consecuencia del conflicto armado interno. Ese daño puede ser directo o indirecto, individual o colectivo, físico o moral, personal o institucional, y en todo caso, se reconocerá la manera diferencial como lo han vivido personas o grupos de acuerdo con sus mayores vulnerabilidades.

#### 4. DESARROLLO:

##### 4.1 PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- **Cultura de servicio**

Busca el bienestar de todas las personas que acuden a La Comisión, por tanto, los servicios deben ser prestados de forma efectiva y esmerada por parte de los servidores públicos. Lo anterior permitirá el desarrollo de relaciones cálidas y comprometidas, producto del interés genuino y significativo de todos los que intervienen en su prestación. Es importante señalar que esta cultura no se limita exclusivamente a las pautas registradas en las directrices y protocolos de atención al ciudadano, sino que se expresa en la realización diaria de un trabajo solidario y comprometido.

- **Accesibilidad**

Se dispone del conocimiento sobre los/as ciudadanos/as víctimas, y de la sociedad en general, que visitan la Sede Central (Bogotá D.C.), las necesidades que tienen, sus expectativas y la manera en que ellas y ellos pueden participar de los procesos de la Comisión y/o acceder a sus actividades e información para adecuar la atención acorde a sus particularidades. Así mismo, este principio

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

orientador debe guiarse por los enfoques diferenciales de la Comisión (enfoque de ciclo de vida y discapacidad, enfoque de género y diversidades sexuales, y enfoque étnico y contra el racismo)

#### ▪ Participación

Se debe promover la mayor participación de las y los ciudadanos y comunidades en los procesos de esclarecimiento, convivencia y no-repetición y en los espacios de diálogo a nivel local, regional y nacional que se convoquen. Lo anterior permitirá reforzar la posición activa de las víctimas y la ciudadanía en general en la construcción de la verdad y en su salvaguarda como bien público de la nación. Así mismo, la participación garantizará la representatividad y expresión de los diferentes grupos de interés de la Comisión.

#### ▪ Articulación

Se debe actuar de manera articulada y coordinada entre las diferentes dependencias, coordinaciones y direcciones de La Comisión, así como con las otras entidades del Sistema de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición SIVJRNR, con el objetivo de atender, orientar, remitir, acompañar y realizar un seguimiento al involucramiento de distintos grupos de interés a los procesos y actividades de la Comisión, como entidad del SIVJRNR. En otras palabras, la participación significativa de los y las ciudadanas a la Comisión depende de la capacidad de interlocución y articulación de todas las dependencias, que trabajando de manera armónica y complementaria coadyuvan el cumplimiento del mandato de la Comisión.

### 4.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

La Comisión de la Verdad considera como valor ético y político la verdad, la cual es un deber y un derecho en la medida que repara, contribuye a reconstruir el tejido social y a la construcción de la memoria colectiva, valores sociales importantes para la democracia y el Estado de derecho, por ello, las personas deben aportar sin esperar retribución alguna. En este sentido, la Comisión no ofrece beneficios a las y los ciudadanos relacionados con: asesorías, gestión de temas relacionados con reparaciones administrativas, investigaciones penales, ayudas humanitarias, disminución de penas o refugio y asilo, ni realiza trámites específicos para cumplir obligaciones de ley. Vale la pena precisar, que la Comisión puede acogerse a la excepción al deber de denuncia como lo establece el Artículo 28 del Decreto 588 de 2017.

Sin embargo, si se establece una comunicación servidor-ciudadano relevante para el cumplimiento de la misión de la Comisión, en el entendido, que las experiencias y testimonios de las personas que acuden a la Comisión de la Verdad son fuentes primordiales hacia el esclarecimiento de la Verdad y en esta comunicación es necesario resolver las inquietudes y necesidades de las y los ciudadanos, recibiendo una adecuada atención, de manera tal, que este contacto tenga un efecto reparador y dignificante dándole un carácter diferenciador en relación con otras instituciones del Estado.

Para lo cual las y los servidores de la Comisión deben tener en cuenta los siguientes atributos, para garantizar una interacción adecuada, conforme a los mandatos y principios de la entidad.

- Atención humanizada: es indispensable humanizar el servicio, ponernos en los zapatos del otro/a y dignificar las personas que llegan a la Comisión.
- Atención Incluyente: Todas las personas deben ser atendidas garantizando la misma calidad, sin

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

discriminación y atendiendo a sus necesidades particulares y diferencias.

- **Confiabilidad:** en la interacción con la ciudadana es indispensable generar confianza y credibilidad, que favorezcan la disposición para la participación en la Comisión, ofreciendo información clara y transparente y generando ambientes seguros para facilitar el diálogo.
- **Oportunidad:** se debe atender a las personas en el momento en que lo necesitan, sin generar demoras.
- **Cumplimiento:** Reconocer las expectativas de la ciudadanía, dándoles el alcance correspondiente conforme al mandato y misionalidad de la Comisión, y no realizar promesas que no sean factibles.
- **Honestidad y transparencia:** debe ser claro y concreto, debe permitir generar una trazabilidad desde los mecanismos y canales dispuestos.
- **Efectividad:** se deben atender las necesidades e inquietudes presentadas por la ciudadanía.
- **Atención Integral:** orientar desde unas generalidades como Sistema Integral de Verdad Justicia, Reparación y No Repetición (SIJVRNR) y no solamente en términos de la Comisión.
- **Atención informada:** debe existir claridad y conocimiento de todos los objetivos, procesos, estructura organizacional y acciones de la Comisión para poder dar la información necesaria.
- **Confidencialidad:** Dada la función y misionalidad de la Comisión es indispensable manejar con absoluta reserva la información que sea compartida por la ciudadanía.

### 4.3 CANALES DE ATENCIÓN

#### ▪ Atención Presencial

Se refiere al contacto directo de la ciudadanía con las y los diferentes funcionarios y servidores públicos de la Comisión, que ocurre en los espacios físicos dispuestos por la Entidad. Por esa razón, no se limita a la radicación de solicitudes o a la orientación frente a la misionalidad de la entidad, sino que puede incluir aportes testimoniales en territorio. Este canal incluye a la Sede Central en la ciudad de Bogotá. Las direcciones y horarios en los que la Comisión de la Verdad atiende a las y los ciudadanos se puede consultar en la página web de la CEV: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/directorio-institucional-incluyendo-sedes-oficinas-sucursales-o-regionales-y-dependencias>

#### ▪ Atención Telefónica

Se refiere a la comunicación de la ciudadanía y grupos de interés con la Comisión a través de medios telefónicos, por medio del cual pueden obtener información sobre mandato, actividades, eventos o formular peticiones ante el Área de Servicio a la Ciudadanía u otras dependencias de la entidad. La información de los canales de atención telefónica en la Comisión de la Verdad, se pueden consultar en la página web de la CEV: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/directorio-institucional-incluyendo-sedes-oficinas-sucursales-o-regionales-y-dependencias>

#### ▪ Atención Virtual

Este permite a la ciudadanía realizar solicitudes de información, orientación, aportes al esclarecimiento o solicitar asistencia relacionada con las actividades misionales impulsadas por la Comisión a través de la interacción con tecnologías de la información, también ofrece información general sobre la misión, mandato, metodología y actividades que adelanta la entidad.

Los canales de atención virtual de la Comisión de la Verdad son:

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

CORREO ELECTRÓNICO	info@comisiondelaverdad.co
PÁGINA WEB	comisiondelaverdad.co

Ubicados en la página web de la CEV: <https://comisiondelaverdad.co/transparencia/directorio-institucional-incluyendo-sedes-oficinas-sucursales-o-regionales-y-dependencias>

#### ▪ Niveles de atención

Todos los canales mencionados anteriormente cuentan con dos niveles de atención. El primer nivel será atendido por los equipos de servicio a la ciudadanía y el equipo de gestión documental, que recibirán las peticiones de información, las procesan y direccionan según sea necesario. El segundo nivel será atendido por las distintas dependencias de la entidad según sus competencias y actividades misionales, en los espacios que se realicen para la interacción con la ciudadanía.

### 4.4 CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN

#### 4.4.1 Atención Presencial

La atención presencial hace referencia al contacto directo entre la y el servidor público y el ciudadano y/o ciudadana en una interacción física, que puede ser para recibir orientación, información u ofrecer su testimonio para aportar al esclarecimiento de la verdad, como mandato de la Comisión.

La atención presencial de la Comisión se llevará a cabo en la Sede Central ubicada en la Carrera 9 No. 12C-10 de la Ciudad de Bogotá D.C.

Es importante que el horario de atención este fijado siempre en un lugar visible a la entrada del lugar. Cuando sea necesario cambiar el horario, por motivos de fuerza mayor, éste debe informarse previamente a la ciudadanía ~~por~~ mediante publicación en lugar visible y a través de la página web de la Entidad (<https://comisiondelaverdad.co/>).

##### 4.4.1.1 Preparación para la Atención Presencial:

Es importante que las personas que tienen contacto directo con la ciudadanía cuenten con información previa de las y los ciudadanos que son posibles usuarios de la Comisión, de esta manera las y los servidores públicos estarán preparados para dar respuesta a las necesidades de dichos usuarios y, de acuerdo a sus particularidades brindar la atención más adecuada (personas con discapacidad, grupos étnicos, edad, víctimas del conflicto, etc.).

Es pertinente mantenerse actualizado de todos los eventos, procedimientos y noticias de la Comisión para poder dar respuesta y orientar a la ciudadanía debidamente, por tanto, se recomienda revisar permanentemente la página de la Comisión de la Verdad, así como la intranet “Somos Verdad”.

Los puestos de trabajo para atención a la ciudadanía deben estar en perfecto orden y aseo, evitar ambientes ruidosos y elementos distractores tanto para servidores como para las personas que se acercan a la Comisión. Contar con sillas para facilitar los tiempos de espera de las personas que visiten la Comisión y con los espacios adecuados si la persona presenta alguna discapacidad física, de igual manera se debe tener a disposición sillas de ruedas, las cuales pueden ser requeridas por los y las usuarias.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

Es necesario tener a disposición información que describa de manera clara, concreta y pedagógica la misión de la Comisión, su mandato y funciones, se cuenta con la cartilla 21 claves, y los plegables de información de la Comisión que se encuentran en la Intranet a través del link <https://somosverdad.comisiondelaverdad.co>. Así mismo, si la Sede Central cuenta con televisión para difundir información, debe tener en cuenta el trabajo realizado por los diferentes equipos de la Comisión el cual se encuentra disponible en la sección Escaparate Virtual de la Intranet. Esta información debe ser accesible a toda la población.

Es importante tener en cuenta los servicios que no brinda la Comisión para aclarar a los usuarios que pueden esperar de la entidad. Por ello, tener presente que:

- La Comisión de la Verdad no es un organismo de carácter judicial: Los documentos, testimonios, entrevistas que realice la Comisión no son trasladados a autoridades judiciales ni serán utilizados para procesos judiciales. Está exenta del deber de denuncia.
- No ejerce funciones de reparación a las Víctimas: La Comisión no brinda asesoría puntual, ni gestiona temas relacionados con reparación administrativa, investigaciones penales o gestión de ayudas humanitarias.
- No es una entidad de recuperación de memoria histórica: La función de la Comisión más allá de recolectar testimonios e información es dar explicaciones de por qué pasó lo sucedido en el conflicto armado, asignar y reconocer responsabilidades políticas y contribuir a la convivencia y a la no repetición de los horrores de la guerra.
- No otorga esquemas de protección, ni ordena la inclusión de una persona privada de la libertad a programas de protección, ni brinda concesión del estatus de refugiado en ningún país extranjero.
- No puede ordenar la libertad de ninguna persona privada de la libertad, ni garantizar la sustitución de la medida de aseguramiento por detención domiciliaria, ni el cambio de establecimiento de reclusión, ni la conmutación de la pena impuesta.
- No otorga recompensas o pagos en dinero en efectivo, en títulos valores, o en bienes inmuebles a cambio de la contribución a la verdad.
- No hacer gestiones para obtener beneficios judiciales, y
- No ordena la inclusión de ninguna persona privada de la libertad en la Jurisdicción Especial de Paz (JEP).

#### **4.4.1.2 Durante la Atención Presencial:**

En línea con el atributo de atención humanizada, para la adecuada atención, las y los servidores de la Comisión tendrán siempre una buena disposición a la escucha activa y empática para facilitar la interacción del ciudadano(a) con la Entidad, acogiendo de forma cálida y respetuosa las inquietudes de las personas que se acerquen a la Comisión. Algunas recomendaciones generales para ello son:

- Anticipar las necesidades de la persona que busca atención
- Escuchar activamente y evitar interrumpir.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano(a) una experiencia de buen servicio.

Durante el tiempo de la consulta la atención debe estar dirigida exclusivamente a la ciudadanía, el servidor debe abstenerse de realizar otras actividades como revisar el celular, el computador, hablar con otras personas, entre otras.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

El lenguaje utilizado debe ser amable, cercano, claro y acorde a los contextos regionales donde se encuentra. Se debe evitar en la comunicación con la ciudadanía lenguaje complejo, que utilice tecnicismos o abreviaturas que puedan ser difíciles de comprender. En caso de que sea completamente necesario, se debe aclarar su significado. Evitar respuestas cortas como “sí” o “no”, que puedan interpretarse como una falta de interés por parte del funcionario o funcionaria.

En el marco de la pandemia de COVID-19 (conocida también como pandemia de coronavirus), la CEV adopto medidas sanitarias y acciones en aras de mitigar los riesgos y controlar los efectos del coronavirus, adoptadas en Circular Interna 015 del 13 de marzo de 2020, la Resolución 028 del 16 marzo de 2020, la Resolución 029 del 16 de abril de 2020, la Resolución 035 de 2020, la Resolución 0038 del 24 de abril de 2020, la Resolución 042 del 22 de mayo de 2020, la Resolución 0049 del 29 de mayo de 2020, la Resolución 055 del 25 de junio de 2020, la Resolución 057 del 26 de junio de 2020, la Resolución 058 del 21 de julio de 2020, la Resolución 059 del 30 de julio de 2020, la Resolución 061 de 2020, la Resolución 063 de 2020 del 21 de agosto de 2020, la Resolución 078 del 22 de diciembre de 2020 la Resolución 010 del 01 de marzo de 2021, la Resolución 024 del 31 de mayo de 2021, la Resolución 037 del 01 de septiembre de 2021, la Resolución 065 del 29 de noviembre de 2021 y la Resolución 07 del 01 de marzo de 2022; en este sentido, la atención presencial en la Sede Central (Bogotá D.C.) y las Casas de la Verdad durante su operación, no se siguió realizando.

Sin embargo, y en aras de atender a la ciudadanía e instituciones que precisan de una atención presencial (Canales presenciales - Ventanillas de Radicación), desde el mes de febrero de 2021, el Área de Servicio a la Ciudadanía y el Área de Gestión Documental han dispuesto de funcionarios que asisten a la Sede Nacional de manera alterna, de lunes a viernes en el horario de 8:00 am. a 5:00 pm en jornada continua.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante conocer las directrices otorgadas por la Entidad con respecto a la atención presencial y a los diversos escenarios que puedan presentarse con la ciudadanía y demás partes interesadas, las cuales se encuentran descritas en el “*Plan de Bioseguridad para la Gestión en Prevención y Contención de la Pandemia por SARS – COVID 19*” y en los “*Protocolos de Bioseguridad para la Gestión en Prevención y Contención de la Pandemia por SARS – COVID 19*”. Esta información se puede consultar en el siguiente enlace: <https://comisiondelaverdad.co/la-comision/mapa-de-procesos/gestion-del-talento-humano/2-guias-manuales-metodologias-protocolos-instructivos>

**Importante: las y los servidores públicos que atienden a la ciudadanía deben siempre tener una actitud de servicio, entendida como: la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades.**

#### 4.4.1.2.1 Personas que interactúan con la ciudadanía en primer momento

a) **Guarda de Seguridad:** se recomienda que las personas que ejecuten estas funciones tengan claridad de los controles de acceso a seguir por las y los usuarios que visiten la Comisión. Es clave que tengan un trato respetuoso y cálido con las personas que se acercan a la entidad ya que son el primer contacto. Por tanto, se debe:

- Garantizar que no haya obstáculos que afecten o interfieran en la puerta principal o, de entrada.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

- Saludar a las personas que llegan y recibirles con amabilidad, dar la bienvenida inspirando un ambiente de confianza desde el primer momento.
- Es el guarda de seguridad quien verifica en primer momento procedencia y tipo de visita.
- Todos los visitantes sin excepción deben anunciarse en primer momento con el guarda de seguridad ubicado en portería, para el caso de la Sede Central.
- Orientar a la ciudadanía a la recepción y/o al área de correspondencia, según sea el caso
- Indicar a la persona el protocolo para revisión de paquetes o maletas en caso de que sea necesario, se debe informar a las y los usuarios la necesidad del procedimiento para garantizar la seguridad propia y de las personas que lo rodean.
- Tener presente que **nadie podrá ingresar al edificio portando armas**, elementos cortopunzantes o cualquier elemento que ponga en riesgo la vida y la integridad de quienes ocupan la Sede Central. Si la persona que se acerca a la Comisión tiene escolta, el guarda de seguridad le dará las indicaciones sobre ubicación de escoltas y armas.
- En el caso de personas con discapacidad, no asumir que todas necesitan un apoyo (ejemplo: las personas con discapacidad visual) es necesario preguntar si requieren algún tipo de acompañamiento o asesoramiento.

**b) Personal de Recepción:** las personas que cumplan este rol deben tener conocimiento más específico de la Comisión, tener identificadas las dependencias, los horarios, eventos y actividades que se están desarrollando, información que se puede consultar en la intranet. Así mismo, se recomienda que tengan un entrenamiento proporcionado por la Comisión sobre el diálogo con posibles usuarios(as): no preguntar sobre su situación de víctima o hecho victimizante, no indagar por su lugar de procedencia o residencia ni emitir juicios de valor sobre la situación en la que está la persona. Las y los servidores que reciben a los visitantes deben:

- Saludar amablemente e indagar por los motivos que tiene la persona para acercarse a la comisión.
- Garantizar que ha entendido plenamente la solicitud de la persona para poder orientarlo de la manera más adecuada.
- Es importante que a primera hora el personal de recepción cuente con la información de citas, reuniones, eventos que realicen durante el día las Dependencias Misionales, de manera tal, que puedan orientar a la ciudadanía de manera ágil y oportuna. En la Sede Central, se contará con el formato “**Autorización de Ingreso**”, el cual debe ser remitido con 1 día de anticipación, para obtener la información de personas que asisten a la Sede ya sea para participación o realización de eventos, reuniones, encuentros, personal de obra y/o mantenimiento y proveedores.
- Si la persona tiene cita previa con alguna persona de la Comisión, informar al funcionario(a) para que autorice el ingreso.
- Si la persona viene a ofrecer su testimonio, es pertinente conocer su ciudad de origen para poder direccionarlo a la Dependencia correspondiente; para lo cual se debe contar con información previa del personal disponible para la atención al usuario (a).
- En la Sede Central una vez autorizado el ingreso del visitante, el guarda de seguridad acompañará al usuario/a hacia el ascensor y comunicará al guarda de piso a donde se dirige el visitante, quien a su vez lo acompañará hasta el servidor que va a recibirlo. El mismo procedimiento se llevará a cabo para la salida del visitante. En caso que requiera dirigirse a otro servidor en otro piso, debe dirigirse nuevamente a la recepción e iniciar el procedimiento.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

- Si la Víctima o declarante manifiesta que requiere protección, desde la recepción y el área de servicio a la ciudadanía se le dará orientación sobre los mecanismos y entidades a donde debe dirigirse, aclarando que la entidad directamente no es la competente para brindar ese servicio. Si la persona participó o brindo testimonio a la Comisión y requiere protección se deberá direccionar al Área de Prevención y Protección quien adelantará la gestión necesaria.
- Una vez identificado la o el servidor público que atenderá a la persona, el personal de recepción realizará el registro en el formato: **Registro de Usuarios y visitantes, todas las personas que visitan las Comisión de la Verdad en todas sus sedes deben ser registradas.**
- Los contratistas y pasantes, **que no cuentan con carné de la entidad** y que están realizando alguna actividad en la Comisión deben registrarse en el Formato: **Registro de Colaboradores.**

#### 4.4.1.2.2 Enfoques diferenciales en la Atención Presencial a la ciudadanía<sup>1</sup>

##### a) Enfoque diferencial y de acción sin daño

Es clave que las interacciones de la ciudadanía, víctima o no del conflicto armado con un funcionario del Comisión no sean un escenario de victimización secundaria, discriminación o estigmatización. En el caso de las víctimas, es especialmente importante no desarrollar prácticas que puedan ahondar en los impactos generados por los hechos de violencia.

La premisa de los y las funcionarias que interactúen con la ciudadanía será la de exaltar la dignidad, la solidaridad y cuidar el estado emocional de quienes visiten la Comisión.

**Importante: todos los procesos que desarrollen las víctimas con la Comisión contribuirán a su reconocimiento, incluyendo las solicitudes que se presentan ante el área de servicio a la ciudadanía.**

A continuación, se enumeran las pautas a tener en cuenta al momento de entablar una conversación con una persona que se acerque al área de servicio a la ciudadanía de la Comisión:

- Expresese clara y concretamente y utilice un lenguaje sencillo para identificarse, relacione la dependencia en la que trabaja y brevemente explique - qué es la Comisión y cuál es su mandato-. Esto contribuye a que las personas reconozcan en qué contexto están solicitando la información o con qué institución están interactuando.
- Expresese con claridad los posibles resultados de la petición de la persona ¿es viable que lo que la persona solicita se ejecute? ¿qué tipo de respuesta va a obtener (una carta, una comunicación, una visita)? ¿en cuánto tiempo la va a obtener? Así las personas tendrán claridad frente a las expectativas que pueden tener de las actividades y procesos de la Comisión. Si la persona está solicitando algo fuera de las posibilidades de la Comisión ayúdele a construir una solicitud más viable.
- Garantice la **confidencialidad** y tenga en cuenta todos los elementos que las personas comparten.

<sup>1</sup> Estas reflexiones sobre el enfoque diferencial se fundamentan en las pautas presentadas en el Manual de formación en enfoque psicosocial de la Comisión de la Verdad.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

- En caso de que sea víctima es clave **no juzgar las emociones** o reacciones que tuvo la persona ante el hecho victimizante, es decir, no asumir que las personas sufren o actúan de la misma manera ante un mismo hecho.
- Identificar qué prejuicios tiene frente a la persona a quien está atendiendo, que pueden mediar el relacionamiento y la calidad de la atención prestada al ciudadano, para evitar actuar desde dichos prejuicios (como, por ejemplo: las mujeres son más emocionales, o todas las personas afrocolombianas, negras o raizales tienen bajo poder adquisitivo, o que, si una persona está bien o mal vestida merece un tratamiento diferente, o que los niños, niñas y adolescentes – NNA- no saben lo que quieren). Todas las personas serán atendidas sin jerarquización alguna y recibiendo el mismo trato.

### **b) Enfoque de género y diversidad sexual en la Atención Presencial**

Las y los funcionarios procurarán reconocer o preguntar si la persona con la que van a interactuar presenta estado de embarazo, o si es lactante o está acompañada o acompañado de menores para brindarle los apoyos necesarios.

Es caso de que la persona sea víctima del conflicto armado, es clave indagar sobre los aspectos concretos que atañen al mandato de la Comisión de la Verdad, sin embargo, en aras de brindarle la mejor asesoría a la personas se recomienda contar con información pertinente frente a las entidades competentes en temas como violencia sexual por fuera del conflicto armado, violencia intrafamiliar, asuntos relaciones a la salud sexual y reproductiva a nivel local, para referir a la persona a las entidades competentes si lo requiere.

Evite perpetuar estereotipos haciendo comentarios sobre el rol que la mujer o el hombre “deben” tener en la sociedad como madre, esposa, proveedor económico, entre otros. Así mismo, en el caso de mujeres víctimas de violencias basadas en género evite culpabilizar o justificar cualquier acto de violencia en su contra, independientemente de la ocupación, labor o trabajo que la persona realice.

#### **▪ Orientaciones sexuales diversas e identidades de género no normativas:**

En primera instancia tenga presente que la atención u orientación solicitada puede no referirse a su orientación sexual o identidad de género, antes de brindar la orientación indague cuál es el motivo que tiene la persona y limite la conversación al mismo.

En caso de personas con identidades de género no normativas, siempre priorice la identidad de la persona sobre su identidad legal. Es decir, si la persona se identifica a sí misma como mujer, y se presenta de esa manera, se le debe dar el trato como tal y llamarla como se presente a ella misma, así esta identidad de género no esté reflejada en sus documentos de identidad legales como la cédula.

Todas las interacciones de la Comisión frente a personas LGBTI se caracterizarán por el respeto frente a su orientación sexual o identidad de género, así como a su estilo de vida, cultura, actividades y creencias. De ninguna manera las convicciones religiosas o culturales de las y los funcionarios de la Comisión pueden desfavorecer la atención que se brinde.

Recuerde que los artículos 134 A y 134 B del Código Penal (Ley 599 de 2000) establecen los delitos de actos de racismo o discriminación y de hostigamiento, que penalizan actos arbitrarios que impidan, obstruyan o restrinjan el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su sexo u

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

orientación sexual (entre otras) o que promueva u hostigue a causar daño a una persona por estas mismas razones.

Tenga en cuenta que:

- Siempre debe referirse a la persona, como ella se identifica y por su nombre, independientemente de su sexo, no usar calificativos ni conceptos peyorativos
- Sea cuidadoso(a) con el lenguaje procure no generar comentarios sexistas o que refieran y reproduzcan estereotipos que atentan contra la diversidad sexual y la dignidad humana.
- Abstenerse de hacer gestos o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, su forma de hablar o su expresión corporal.
- Si la persona que asiste a la Comisión viene acompañada por un menor de edad, se dispone de un lugar y un servidor o servidora para que la o el niño este bajo cuidado, de ser necesario, mientras su acompañante es atendido por las dependencias competentes.
- Articular con el enfoque de género y diversidades sexuales de la Comisión en caso de que se requiera desarrollar procesos adicionales con las personas que se acerquen al área de servicio a la ciudadanía.

### c) Enfoque étnico en la Atención Presencial

En el caso de las personas que pertenezcan a un grupo étnico, para brindar la mejor asesoría posible se sugiere proceder de la siguiente manera:

- Preguntar por el lugar de procedencia de la persona
- Verificar si la persona se identifica con alguna de las designaciones étnicas contempladas: negro, afrocolombiano, raizal, palenquero, indígena o rrom. Ahora, tenga en cuenta que la pertenencia étnica depende del autoreconocimiento, por eso es necesario preguntar y no suponer únicamente por como se ve o se viste la persona.
- Indagar sobre su rol en la comunidad, para determinar si ejerce algún tipo de autoridad (medicinal, espiritual, política, entre otras)
- Aclarar si viene en calidad de representante de esta comunidad, o si viene por motivos individuales o informativos, para guiar mejor la orientación que se le brinde.

Si siente que no cuenta con las herramientas necesarias para la atención busque apoyo con una o un profesional experto en el tema.

En caso de que personas pertenecientes a estas comunidades étnicas se presenten ante el área de Servicio a la Ciudadanía, las y los funcionarios buscarán articularse con las Dependencias Misionales y en la Sede Central con el equipo de la Dirección de Pueblos Étnicos para facilitar la participación de estos pueblos en los procedimientos que les atañen de la manera más digna, oportuna y solidaria posible.

Recuerde:

- Actuar siempre con respeto y sin ninguna discriminación frente la condición étnica (vestuario, dialecto, actitud y/o comportamiento).
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, de lo contrario, comunicarse con la Dirección de pueblos étnicos o con servidores o servidoras de las dependencias misionales que puedan apoyar este primer encuentro.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

#### **d) Enfoque de Curso de Vida y Discapacidad en la Atención Presencial**

##### **▪ Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes (NNA)**

Procure iniciar la participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes ajustando el lenguaje que se utiliza y aclarando las expectativas que se tienen de él o ella. Se sugieren recordarle al niño, niña o joven que no hay respuestas buenas o malas en este escenario.

Es importante tener en cuenta que interactuar con un niño o niña de menos de 8 años no es lo mismo que con joven de 15 o 16, procure ajustar su lenguaje de acuerdo al rango de edad. Si es adolescente evite infantilizarlo/la y más bien procure ser claro(a) y dar espacio a las preguntas que pueda tener. Recuerde garantizar que el ingreso y salida de todo menor de edad de las instalaciones del punto de atención se realice siempre en compañía de su representante legal o familiar.

##### **▪ Persona Mayor**

Escuche con atención y respeto a la persona mayor, evite infantilizarlo o desmeritar sus aportes a raíz de su edad. Es clave tener paciencia frente al ritmo de narración o dificultades de memoria que tenga el adulto mayor en el ejercicio de expresar su necesidad. Realice preguntas puntuales que permitan establecer el motivo de su vista a la Comisión, y procure clarificar las expectativas frente a la respuesta de la Comisión, no genere falsas expectativas.

Los y las personas mayores serán tratadas y atendidas en igualdad de oportunidades, informándoles de lo que sucede y de los procesos que se iniciarán si es el caso.

##### **▪ Discapacidad**

La discapacidad se entiende como el resultado de la interacción entre personas que tienen unas condiciones particulares (físicas o motoras, sensoriales, cognitivas o intelectuales, y psicosociales) que se apartan de la media poblacional; y entornos que les imponen barreras (físicas, actitudinales y comunicativas) e impiden su participación y ejercicio de derechos en los ámbitos personales y comunitarios<sup>2</sup>. Para la atención de personas con discapacidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos, según el tipo de discapacidad que se presentan a continuación:

Discapacidad auditiva: hace referencia a las personas que presentan variaciones en la capacidad escuchar. Para interactuar con personas con discapacidad auditiva, tenga en cuenta:

- No todas las personas con deficiencia auditiva son iguales comunicativamente. Las que utilizan el español hablado como medio de intercambio social, requieren de apoyo visual para precisar la comprensión de los mensajes. En lo posible deben comunicarse frente a frente.
- No debe taparse los labios, por ningún motivo, para que puedan ser leídos.
- No grite ni exagere los movimientos de su boca o cara. Esto puede distorsionar el mensaje.
- Si hay indicios de que no se comprende el mensaje, utilice otros medios de comunicación, tales como gestos, dibujos, escritura o señalamiento.

<sup>2</sup> Documento de Trabajo: Guía del enfoque de curso de vida y discapacidad. Comisión de la Verdad.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

Recuerde que, si la persona es usuaria de la “Lengua de Señas Colombiana”, se le puede solicitar que acceda con su usuario a la herramienta “Centro de Relevo”, servicio de interpretación en línea, a través de la página <https://centroderelevo.gov.co>. Si la persona no tiene el usuario para acceder a la herramienta puede comunicarse con el canal vía WhatsApp **312 716 04 21** en el cual tiene acceso de manera inmediata.

**Discapacidad física:** hace referencia a las personas que tienen variaciones en la movilidad y/o desplazamiento autónomo. Recuerde que:

- En las interacciones comunicativas con personas con discapacidad física, se debe colocar delante de ellas, para evitar que tengan que girar el cuello o la silla de ruedas.
- No se debe separar nunca a la persona de sus muletas, bastones, caminador o la ayuda técnica que utilice.
- Si se está en grupo, no hablar con el resto de personas fuera de su campo visual.
- Si la persona con discapacidad física presenta además dificultad para articular las palabras se le puede solicitar que escriba, o utilice una forma alternativa de comunicación (sintetizadores de voz u otra tecnología).

**Persona de talla baja:** Personas que tienen algún trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie<sup>3</sup>. Para la atención de personas de talla baja es necesario que el interlocutor se sitúe a la misma altura (física) que la o el usuario, buscando el espacio adecuado para su atención. Siempre tratar a la persona según su edad cronológica y si debe acompañar a la persona caminando junto a él o ella, disminuya el paso, ya que el tamaño de las piernas da una longitud de paso inferior al suyo.

**Discapacidad visual:** hace referencia a las personas que tienen variaciones en la capacidad de ver. Para la interacción con personas con discapacidad visual, tenga en cuenta:

- Identificarse con su nombre para que la persona tenga claro quién le está hablando.
- Hablar siempre dirigiendo nuestra mirada a su cara.
- Si quiere saludarlo, toque su mano y hágalo normalmente
- Si requiere entregar documentos a personas ciegas, éste debe ser leído para que comprenda lo que se ha entregado, si no se cuenta con material en braille. Adicionalmente, no todas las personas ciegas son conocedoras de este sistema.
- Comunicar, si es necesario, qué se está haciendo o se va a hacer. Por ejemplo: “Un momento, estoy verificando que la persona a quien requiere se encuentra”.
- Para el desplazamiento de la persona con discapacidad visual, debe advertirle de posibles obstáculos, si solicita su ayuda para guiarle, ofrézcale el brazo.

**Discapacidad cognitiva:** personas que presentan variaciones en los procesos intelectuales y de pensamiento. Para la comunicación con personas con discapacidad cognitiva, recuerde:

- Guardar naturalidad en la interacción y en la comunicación, utilizar expresiones sencillas. Responder a las inquietudes de la misma manera.

<sup>3</sup> Ley 1275 de 2009.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

- Verificar la comprensión de los mensajes, haciendo preguntas sencillas sobre el tema tratado o repetir la información impartida. Algunos pueden presentar dificultades en la comprensión
- Tratar a la persona de acuerdo con su edad, sin pensar que, por su condición, se deben tratar como eternos niños(as), evitar la sobreprotección y/o la indiferencia.
- Si la persona tiene dificultad para hablar, es necesario prestar mucha atención, sin impacientarse, no interrumpir ni completar las frases cuando estén hablando y dejar que él o ella las termine. Si no se ha entendido lo que está diciendo, pedirle que repita.

**Discapacidad Psicosocial:** personas que a causa de su proceso de salud mental no puede participar en igualdad de condiciones en cualquier ámbito de la vida por la discriminación y las barreras actitudinales del entorno.

No es fácil identificar la persona que tienen alguna discapacidad Psicosocial, sin embargo, si ella le manifiesta su condición o si usted nota algún comportamiento propio de esta discapacidad, tenga en cuenta lo siguiente:

- Sea amable y no emita juicios sobre la discapacidad. Transmita seguridad.
- Use un lenguaje claro, sencillo y directo.
- Verifique que la persona ha comprendido la orientación que se le ha dado.
- Evitar generar situaciones que puedan generar malestar al ciudadano(a).
- En caso de que se trate de una persona que ha delegado por voluntad o por condiciones de ley su capacidad de decisión dicha situación debe verificarse.

En general la atención de personas con discapacidad requiere que:

- Cuando la persona viene con un acompañante, la o el servidor público debe dirigirse a quien directamente requiere la atención, de todos modos, debe preguntar si prefiere que su acompañante reciba la información.
- Si se considera que la o el usuario por su discapacidad requiere de ayuda, es pertinente preguntarle amablemente si ésta es requerida, antes de realizar cualquier actividad.

**Nota:** articular con la Coordinación del enfoque de curso de vida y discapacidad de la Comisión en caso de que se requiera desarrollar procesos adicionales con los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas mayores y personas en condición de discapacidad que se acerquen al área de servicio a la ciudadanía, o con las personas de las dependencias misionales en territorio.

**Recuerde: las personas con discapacidad tienen derecho, como todos los ciudadanos, a expresar sus opiniones, por esto sólo, cuando no haya alternativa, hablarán por ellos terceros.**

#### 4.4.1.2.3. Aspectos a tener en cuenta en la Atención Presencial

A las entidades en algunas ocasiones llegan ciudadanos o ciudadanas inconformes, ofuscados, por desinformación o desconfianza hacia las instituciones públicas. Tenga en cuenta que la prevención, desconfianza o rabia hacia la Comisión de la Verdad o hacia las o los servidores públicos puede ser natural, considerando experiencias previas de las personas en el trato y relacionamiento con la institucionalidad del Estado. Ante esta situación es recomendable:

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

- Mantener una buena actitud y mirar a la persona a los ojos. No tome la situación como personal, permita que la persona hable, escúchele atentamente, no le interrumpa ni genere discusión. No pierda el control. Demuestre que entiende la causa y malestar de persona y de alternativas de solución, si desde la misión de la Comisión es posible, no se comprometa con asuntos que no se pueden cumplir.
- Evite dar consejos frente a la vida personal de las y los usuarios que le están contando su historia, el objetivo de la atención a la ciudadanía es recibir peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, e informar sobre los procesos y actividades que presta la Comisión de la Verdad, exaltando la dignidad de las personas, no es el espacio para poner en duda o cuestionar sus decisiones de vida.
- En el escenario de que una o un usuario sea grosero o violento, también es recomendable exigir respeto de manera cortés e informar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

#### 4.4.1.2.4 Atención Presencial Preferencial

Las personas mayores, mujeres embarazadas, personas con bebé en brazos y personas con discapacidad que se encuentren presentes en salas de espera deben ser atendidas de manera prioritaria, y una vez se defina la solicitud de la persona, debe continuar el proceso de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Comisión.

- **Correspondencia:**

Antes de recibir la correspondencia, verifique que el sistema de radicación esté funcionando de manera adecuada y tenga listos todos los documentos requeridos para realizar la tarea.

Durante la atención, salude al ciudadano o ciudadana y mantenga una actitud de disposición. Pregunte directamente su necesidad y reciba los documentos que quiere radicar. Si el documento no es competencia de la Comisión, informe esta circunstancia al ciudadano. Luego de esto, destape el sobre (si lo hay), verifique el contenido y los posibles anexos que tenga. Radique cada documento y asigne un número conforme el orden de llegada.

#### 4.4.2. Criterios para la Atención Telefónica

Antes de utilizar este canal, revise que los elementos requeridos están funcionando correctamente y verifique que conoce cómo utilizar las funciones del teléfono (transferencia o puesta de llamadas en espera). Tenga cerca el directorio de extensiones de la entidad para facilitar las transferencias y un inventario actualizado de los procesos y actividades que adelanta la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Durante la llamada, extienda un saludo al ciudadano o ciudadana, preséntese y ofrezca su ayuda. Escuche con atención sus inquietudes y anote los puntos importantes de la comunicación sin interrumpirle, así su solicitud no sea de su competencia. Si usted puede resolver su inquietud o radicar su solicitud, entregue toda la información. Si no es de su competencia, indíquele que transferirá la llamada a la dependencia encargada. En caso de no recibir respuesta, retome la llamada del ciudadano, tome sus datos personales como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico; y referirlos al encargado del tema.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

Algunos aspectos que se deben tener en cuenta para la utilización de este canal de atención son los siguientes, para garantizar una atención confiable y con credibilidad:

- El tono de voz debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Ofrecer información completa y asegurarse que es claro para la persona que recibe dicha información.
- No interrumpir a la persona, así no sea la persona competente o deba transferir la llamada.
- Para atender la llamada usar el siguiente guion: “Buenos días/Tardes, bienvenido a la línea de la Comisión de la Verdad, habla Margarita Pérez, ¿en qué le puedo servir?”.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente
- Cuando transfiera la llamada a otra dependencia, espere a que su compañero lo atienda, infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Use adecuadamente los tiempos de espera: se debe retomar la llamada constantemente para que el ciudadano sienta acompañamiento constante por parte del funcionario y no cuelgue la llamada.
- La finalización de la llamada solo la podrá realizar el ciudadano o ciudadana.

Al finalizar la llamada, verifique que la o el ciudadano quedo conforme con las repuesta dada y pregúntele si tiene alguna otra inquietud que requiera resolver.

#### 4.4.3. Criterios para la Atención Virtual

##### a) Correo Electrónico

Tenga en cuenta que la cuenta del correo es de carácter privado y es responsabilidad de cada servidor o servidora por lo que se encuentra restringido el acceso a terceros. Esta no será utilizada para fines personales o para comunicar mensajes no relacionados con la misión y/o actividades de la Comisión.

Redacte la respuesta con un tono impersonal siempre y de forma concisa, sin excederse en la longitud.

- Si una o un servidor recibe en su correo electrónico institucional una petición debe reenviarla de manera inmediata a [info@comisiondelaverdad.co](mailto:info@comisiondelaverdad.co) para que la solicitud sea asignada al competente, resuelta, firmada, a través del sistema y enviada al ciudadano(a) a través de este canal virtual.
- El correo electrónico y en general las peticiones virtuales, se responden igual que una carta u oficio normal, con encabezado, cuerpo y pie con firma.
- En las comunicaciones por correo electrónico se debe mantener un lenguaje amable y claro. Evitar el uso de mayúsculas, negrilla o cursiva para evitar confusiones en el mensaje.
- Como remitente, debe asegurarse de aparezca su firma con todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir
- los siguientes datos: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección y web de la entidad.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

## b) Página web

- La página debe mantener la información actualizada para la ciudadanía: datos de contacto, cronograma de eventos y actividades y la información que obliga la ley de transparencia.

En la atención virtual siempre debe mantener la comunicación de manera formal, correcta redacción, sencilla, incluyente, en primera persona plural y referirse de “usted”.

**Para finalizar, es necesario reiterar que los criterios establecidos en este documento deben apropiarse por las y los servidores que trabajan en la Comisión de la Verdad, de tal manera, que los principios y atributos del buen servicio se transformen en una práctica cotidiana, incorporada en cada una de las actividades y acciones que se adelanten en el quehacer de la entidad.**

## 4.5 Percepción de la atención

La Comisión de la Verdad propenderá por mantener una adecuada y asertiva comunicación y permanente diálogo con todos los usuarios y grupos de interés garantizando una “participación amplia y pluralista” buscando que la *“mayor cantidad de ciudadanos participen del proceso de esclarecimiento de la verdad y se apropien del informe final que se presentará en el tercer año. Ambos serán un legado para las víctimas y un desafío de cambio para la sociedad”*<sup>4</sup>.

Por ello, se debe realizar un ejercicio permanente de revisión y mejora de las acciones que se adelanten para la interlocución con las y los ciudadanos, siempre desde el punto de vista de la percepción y expectativas que ellos tienen frente a las acciones adelantadas por la Comisión de la Verdad en el marco del cumplimiento del mandato. El punto de partida de todo proceso de mejora es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores que intervienen en los espacios de interacción y participación. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y los débiles en la atención. La mejora en los procesos debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias.

Para conocer las opiniones de los ciudadanos y grupos de interés, se puede preguntar directamente, a través de un estudio de opinión, o bien recoger información y opiniones indirectamente, o la combinación de ambos métodos. Entre los métodos directos o estudios específicos se encuentran la entrevista individual semiestructurada, los grupos de trabajo, panel de personas usuarias y las encuestas periódicas. Los métodos indirectos son los sistemas de quejas, sugerencias y reclamos, las aportaciones del personal que está en contacto directo con los usuarios, los indicadores objetivos de la gestión de la actividad

Con la intención de reconocer la percepción de los ciudadanos y partes interesadas frente a la atención que brinda la Comisión de la Verdad, desde la recepción se les solicitará a algunos ciudadanos el diligenciamiento del formato: **Encuesta de percepción de atención a la ciudadanía**, la cual será consolidada por el área de Servicio a la Ciudadanía. Esta encuesta permitirá reconocer la idea general que se pueda tener sobre la Comisión, los motivos de consulta y las impresiones que le genera la atención y orientación brindada. También podrá realizarse a través de otros canales (*página web: <https://comisiondelaverdad.co/la-comision/encuesta-de-percepcion>*) y su diligenciamiento será de manera voluntaria.

<sup>4</sup> Lineamientos Metodológicos. Comisión de la Verdad.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

La periodicidad de las mediciones de percepción se realizará semestralmente.

En este marco, y en referencia a que la Encuesta de Percepción a la Ciudadanía busca reconocer las impresiones de la ciudadanía frente a la atención, orientación e información que brinda la Comisión, con el fin de mejorar continuamente la comunicación con los usuarios, usuarias y grupos de interés; se hace relevante realizar el seguimiento a las observaciones, sugerencias y recomendaciones aportadas en la misma; para ello, se aplicará el formato “*seguimiento de observaciones, sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos - encuesta de percepción atención a la ciudadanía*”, en el cual se realizará un seguimiento puntual a la mejora continua en la atención y comunicación con los usuarios, usuarias y partes interesadas.

El Área de Servicio a la Ciudadanía utilizará los resultados de estas encuestas para producir informes de análisis en los que se identifiquen los intereses, necesidades, expectativas y percepción de la atención brindada de los encuestados, lo que contribuirá a la perfilación del tipo de ciudadano o ciudadana que se acerca a esta dependencia de la Comisión. La sistematización de esta información aportará al posicionamiento de la Comisión como una entidad altamente efectiva en la gestión pública, coadyuvando al cumplimiento de su mandato.

Vale la pena precisar, que la Comisión de la Verdad tiene varios escenarios de participación e interlocución con la ciudadanía, los cuales son liderados por la Dirección para el Diálogo Social en cada una de sus coordinaciones, en dichos espacios se adelantarán ejercicios de evaluación, con diferentes instrumentos: encuestas, entrevistas, conversatorios, entre otros; que permitan recoger percepciones, pertinencia y utilidad sobre metodologías y temas, que contribuirán a una visión más general sobre la apreciaciones y resultados que las acciones adelantadas por la Comisión generan en la ciudadanía.

## 5. ANEXOS:

No aplica

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

### ▪ Documentos Internos:

- Decreto 588 de 05 de abril de 2017
- Manual de formación en enfoque psicosocial de la Comisión de la Verdad.
- Documento de Trabajo: Estrategia de participación para la construcción de la verdad.
- Documento conceptual del Enfoque de Curso de Vida y Discapacidad.
- Escuchar, Reconocer y Comprender para transformar. Lineamientos Metodológicos. Una Guía para las Comunidades. Comisión de la Verdad – Dejusticia.

### ▪ Documentos Externos

- Constitución Política de Colombia
- Ley 190 de 1995 y su decreto reglamentario 2232 de 1995
- Ley 361 de 1997 y su decreto parcialmente reglamentario 1538 de 2005
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Versión: 2	Código: PT1.SC

- Documento: Modelo de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Documento: ABC de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación.

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.PT1.SC	Autorización de ingreso
F2.PT1.SC	Registro de Usuarios y Visitantes
F3.PT1.SC	Registro de Colaboradores
F4.PT1.SC	Encuesta de Percepción de Atención a la Ciudadanía
F5.PT1.SC	Seguimiento de Observaciones, Sugerencias y Recomendaciones de los Ciudadanos Encuesta de Percepción Atención a la Ciudadanía

## 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
21/05/2020	2	Se incluye el formato para el seguimiento de las observaciones, sugerencias y recomendaciones elevadas por los ciudadanos a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana.
29/11/2019	1	La modificación se realiza en cuanto al acceso de personal a las sedes de la Comisión

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	Luis Alfonso Cortés Romero	Analistas Área de Servicio a la Ciudadanía	24/03/2022
<b>Revisó</b>	Juan Carlos Ortega Bermúdez	Director Administrativo y Financiero	24/03/2022
<b>Aprobó</b>	Mauricio Katz García	Secretario General	24/03/2022