

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 1 de 32

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO

2020

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 2 de 32

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DESARROLLO	4
3.1. CANAL PRESENCIAL Y PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF	4
3.1.1. Dirección Regional:	4
3.1.2. Centro Zonal:	5
3.2. EQUIPO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	5
3.3. ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN EL CANAL PRESENCIAL	6
3.3.1. Presentación personal:	6
3.3.2. Comportamiento:	6
3.3.3. Tiempos de espera y atención:	7
3.3.4. Entorno de atención:	9
3.4. GUIONES PARA LA ATENCIÓN:	10
3.4.1. Saludar:	10
3.4.2. Conocer al ciudadano	10
3.4.3. Escuchar activamente y entender al ciudadano	11
3.4.4. Orientar adecuadamente al ciudadano	11
3.4.5. Validar con el ciudadano la comprensión de la información suministrada	12
3.4.6. Despedirse (finalización del servicio)	12
3.4.7. Registro de la información en el Sistema de Información Misional (SIM)	13
3.5. REGLAS ESPECÍFICAS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	13
3.5.1. Retiro del puesto de trabajo	13
3.5.2. Direccionamiento a otra dependencia o punto de atención	14
3.5.3. Demora en la atención de solicitudes.	14
3.6. ATENCIÓN PREFERENCIAL	14
3.6.1. Atención a niños, niñas y adolescentes	14
3.6.2. Personas mayores, mujeres embarazadas y personas con bebé en brazos	15
3.6.3. Veteranos de la Fuerza Pública	15
3.7. ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS	16

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 3 de 32

3.8.	MANEJO DE SOLICITUDES IRRESPETUOSAS.....	16
3.9.	PARTICIPACIÓN DEL ICBF EN ESPACIOS MÓVILES DE ATENCIÓN .	16
3.9.1.	Aspectos relevantes para la participación en Ferias:.....	17
3.10.	PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DESDE EL MODELO DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS (MEDD).....	18
3.10.1.	Género, orientaciones sexuales e identidades de género diversas y diversidad sexual:.....	19
3.10.2.	Etnias: Pueblos Indígenas, Comunidades Negras o Afrocolombianas, Palenqueros, Raizales del Archipiélago de San Andrés y Pueblo ROM o Gitanos:.....	21
3.10.3.	Personas con Discapacidad:	23
3.11.	LOS GUARDAS DE SEGURIDAD, ALIADOS ESTRATÉGICOS EN EL SERVICIO DEL ICBF	30
4.	ANEXOS.....	31
5.	CONTROL DE CAMBIOS.....	31

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 4 de 32

1. OBJETIVO

Brindar las pautas, conductas y reglas para la atención de los ciudadanos que se acercan al ICBF, haciendo uso del canal presencial. Dicha atención se debe caracterizar por mantener altos estándares de eficiencia, eficacia, oportunidad, inclusión e igualdad.

2. ALCANCE

Inicia con la interacción o contacto que tiene el colaborador del ICBF con un ciudadano de manera física (cara a cara) y finaliza con una respuesta a la interacción o solicitud.

Aplica para los niveles Nacional, Regional y Zonal.

3. DESARROLLO

3.1. CANAL PRESENCIAL Y PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF

El canal presencial se hace efectivo cuando los ciudadanos se acercan físicamente a los puntos de atención del Instituto para realizar trámites y solicitar servicios, información u orientación relacionada con el quehacer del ICBF.

A continuación, se detallan los puntos de atención presencial del ICBF:

3.1.1. Dirección Regional:

Es la dependencia encargada de liderar la adecuación y aplicación de la política de protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, el bienestar de la familias, desarrollar el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en el respectivo departamento, así como de fortalecer el funcionamiento y coordinar el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como estructura fundamental para lograr la protección integral de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el ámbito departamental y articularse con la Dirección General para coordinar y promover la cooperación técnica y financiera que reciba y otorgue la Entidad en la región, tanto nacional como internacional. Se cuenta con 33 Direcciones Regionales, una en cada Departamento y el Distrito Capital.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 5 de 32

3.1.2. Centro Zonal:

El Centro Zonal es la dependencia encargada de desarrollar dentro de su área de influencia la coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, coordinar la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar y la implementación de la política de protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, el bienestar de las familias y comunidades y el desarrollo del sistema de responsabilidad penal para adolescentes (Artículo décimo noveno, Resolución 2859 de 2013).

Se cuenta en la actualidad con 215 Centros Zonales en diferentes municipios del País.

3.2. EQUIPO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Se entiende por equipo de atención, el grupo de Profesionales Interdisciplinarios (entre los que se pueden encontrar: Defensor de Familia, Psicólogo, Trabajador Social, Nutricionista u otro Profesional del Área Social), adscritos a un Centro Zonal, quienes prestan servicios en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centros de Servicios Judiciales para Adolescentes (CESPAS), Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF), Centro de Atención e investigación Integral a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Casas de Justicia, entre otros.

Lo anterior, con el fin de lograr la Protección Integral o coordinación de la operación, asistencia técnica y supervisión de programas del ICBF en un municipio del área de influencia de un Centro Zonal del ICBF, que, por condiciones difíciles de acceso, desplazamiento, dispersión geográfica, demanda de servicios, dinámicas de ordenamiento territorial y falta de presencia de otras entidades del Estado, requieren la presencia del ICBF para atender a los niños, niñas, adolescentes y familias (Artículo Quinto, Resolución 8939 de 2017).

Actualmente, se cuenta con Centros de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centros de Servicios Judiciales para Adolescentes (CESPAS), Centro de Atención a la Infancia y a la Familia (CAIF), unidades locales, casas de justicia y juzgados.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 6 de 32

3.3. ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN EL CANAL PRESENCIAL

Los principales elementos que caracterizan el canal presencial son:

3.3.1. Presentación personal:

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que la ciudadanía construye de la entidad y en su percepción de la calidad de los servicios ICBF.

Una buena presentación genera confianza en el servicio, desde el primer contacto con el ciudadano, por lo que se recomienda aseo y usar la vestimenta adecuada con el rol que desempeñe cada uno de los colaboradores, indistintamente de su tipo de vinculación, en todos los escenarios de atención; así como mantener siempre visible el carné institucional.

3.3.2. Comportamiento:

Una entidad aprovecha e integra a su diario quehacer las características personales y laborales de cada colaborador, ello dado que el comportamiento individual se convierte en una sumatoria, la misma se refleja a través de la percepción que el ciudadano tiene de la entidad en general y la misma se crea desde la manera como se dio un primer momento (momento de verdad) en el que hubo un contacto real con el ICBF. Por ello, durante la interacción con un ciudadano o con un compañero de trabajo, es muy importante prestar especial atención a lo siguiente:

- **Expresión del rostro:** los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no debe percibir el ciudadano de quien lo atiende. Es importante hacer contacto visual con el ciudadano desde el primer momento de la interacción.
- **Postura:** la postura refleja lo que se siente y piensa. Se deben evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el ciudadano informe con detalle el motivo por el cual acude al ICBF.
- **Lenguaje:** vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz,

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 7 de 32

además usar un vocabulario adecuado y un lenguaje claro, son determinantes para transmitir información¹.

- **Atención exclusiva:** la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano durante el tiempo que éste permanezca con el colaborador y en las instalaciones del ICBF (Centro Zonal o Regional) de manera que perciba lo importante que es su caso o consulta. Por eso, frente al ciudadano no se debe: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas, hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o chatear con otros compañeros, a menos que sea necesario para validar o consultar alguna información relacionada con el caso atendido
- **Cumplimiento del horario:** se debe acoger y cumplir el horario de atención al ciudadano establecido por la Entidad para los Centros Zonales y Regionales (Los Horarios de atención al Ciudadano, se encuentran formalmente establecidos mediante un acto administrativo proferido por cada Director Regional y deben estar publicados en un lugar visible.)

El tiempo de la persona que estamos atendiendo es tan importante como el nuestro

3.3.3. Tiempos de espera y atención:

A partir de la puesta en marcha del Sistema Digital de Asignación de Turnos (SDAT) en 30 puntos de atención del ICBF, que representan a los tres tipos de centro zonal de los que nos habla el Modelo de Atención Presencial, y tras haber superado el año de funcionamiento y seguimiento a las estadísticas que sobre tiempos de atención y espera arroja esta herramienta, la DSYA estableció los siguientes tiempos y para su medición definió los siguientes conceptos:

- **Tiempo de espera en sala:** tiempo que transcurre desde el momento en que el ciudadano al ingresar al punto de atención toma el turno a través del (SDAT) y es llamado por el profesional de servicios y atención para ser atendido. *Para las mediciones y acciones correctivas se tendrá en cuenta el tiempo promedio de espera en sala.*

¹ En la medida de lo posible se privilegiará el uso de las lenguas maternas de las comunidades en aquellos territorios que cuenten con un alto porcentaje de población perteneciente a grupos étnicos.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 8 de 32

- **Tiempo de atención:** tiempo que transcurre desde el momento en que el peticionario es llamado por el asesor mediante el SDAT y se acerca al cubículo del profesional de Servicios y Atención que lo atenderá, hasta el momento en que el profesional finaliza el registro de la petición en SIM y solicita al ciudadano evaluar la atención en el calificador del sistema. Para las mediciones y acciones correctivas se tendrá en cuenta el tiempo promedio de atención.

Tiempo de espera en sala: promedio máximo tolerable permitido **60 minutos (una hora).**

Tiempo de atención: promedio **15 minutos**, pero se tomará como mínimo tolerable **7 minutos**, y máximo tolerable **30 minutos**

- El **mínimo tolerable** contempla el tiempo promedio que mínimamente le toma a un asesor escuchar al ciudadano, registrar su petición y darle una orientación de calidad básica.
- El **máximo tolerable** contempla la posible atención de casos más complejos y se fundamenta en el top de los mayores tiempos promedio de atención del trimestre registrados en la SDAT.

Cabe mencionar que cuando se presenten tiempos de espera promedio que se encuentren por debajo o por encima de los acá establecidos como tolerables, se requerirán las correspondientes acciones de mejora.

- **Turnos Abandonados:** son aquellos turnos asignados por el SDAT que permiten identificar la no presencia del ciudadano en el centro zonal al momento en que es llamado para su atención por parte del profesional de Servicios y Atención.

Los tiempos de espera impactan directamente el abandono de turnos por parte de los ciudadanos, por ello se toma como base que un abandono superior al 50% de los turnos asignados por la SDAT es una afectación grave a los niveles deseables de servicio de la entidad; razón por la cual, en estos casos se estudiará la posibilidad de generar acciones de mejora.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 9 de 32

3.3.4. Entorno de atención:

Cada uno de los espacios a través de los que se adelanta cualquier tipo de interacción con otras personas (peticionarios y equipo de trabajo) reflejan quienes somos como parte de una entidad, es por ello por lo que es muy importante seguir las siguientes recomendaciones:

- **Sala de espera:** debe facilitar la comodidad de quien llega, por lo tanto, el primer impacto visual es muy importante. Quien busca orientación debe sentirse cómodo, seguro y acogido, por ende, se debe tener en cuenta:
 - La sala de espera debe estar limpia y organizada antes de iniciar la atención a los ciudadanos.
 - Es preciso garantizar la circulación de los ciudadanos en la sala de espera, así como contar con espacio para la ubicación de silla de ruedas, coches o perros guía. También para la ubicación de elementos de ICBF que faciliten la permanencia de los ciudadanos en la sala de espera.
 - Debido a que los ciudadanos permanecen un tiempo en este espacio, allí se debe exponer de forma permanente e ininterrumpida la información actualizada y de interés que se presenta a través de la cartelera virtual y física. Por ningún motivo en el televisor de la sala de espera se debe exhibir información que no sea la avalada oficialmente por la Dirección de Servicios y Atención.
 - Presentar en lugar visible la Carta de Trato Digno, el horario de atención y el aviso de política de protección de datos.
 - La sala de espera debe estar identificada y contar con la señalética respectiva, así como brindar a los usuarios información del mapa general de la sede y el plan de evacuación.
 - Las charlas que sean presentadas a los ciudadanos deben ser de carácter institucional, es decir las establecidas y autorizadas por la Dirección de Servicios y Atención.
 - El buzón de sugerencias debe estar en un lugar visible, sin obstáculos y de fácil acceso a los ciudadanos, dotado con los formatos vigentes para facilitar a los ciudadanos el registro de peticiones por este canal
- **Puesto de trabajo:** al igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del ciudadano hacia el colaborador y la Entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 10 de 32

aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, causados por charlas entre compañeros, risas exageradas, música o uso en alto volumen de dispositivos electrónicos. Se debe evitar tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos y objetos personales, como bolsos, dinero, joyas, etc.

3.4. GUIONES PARA LA ATENCIÓN:

3.4.1. Saludar:

Saludar amablemente, con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión del rostro la disposición para servir, diciendo: ***“Buenos días, tardes o noches”, bienvenido al ICBF, mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?”***.

3.4.2. Conocer al ciudadano

- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo siempre para dirigirse a él, anteponiendo la expresión, “Señor” o “Señora”.
- Informar al ciudadano sobre la Política de Tratamiento de Datos del ICBF (Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 o las demás que la modifique o deroguen.) utilizando el siguiente guion:
- El ICBF como responsable de sus datos personales le informa que su recolección y tratamiento tiene única y exclusivamente fines institucionales, los cuales puede consultar en el aviso de protección de datos que se encuentra fijado en (ubicación física en el Centro Zonal o Regional) o en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad en la página web del ICBF.
- Registre en el Sistema de Información Misional si el ciudadano autorizó “...el tratamiento de sus datos personales con el fin de realizar consultas o remitir información institucional”.
- En caso de tratarse de un niño, niña o adolescente, no se realizará esta consulta y se marcará el campo de la herramienta SIM, como “no acepto”.
- El registro de la atención a través del Sistema de Información Misional (SIM) es importante. Sí el ciudadano manifiesta querer hacer su petición de forma anónima, deje constancia de ello y regístrelo en la herramienta tecnológica como

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 11 de 32

petionario anónimo. De lo contrario, solicitar su nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección de notificación, departamento, ciudad o municipio y regístrelos clara y completamente en el SIM.

3.4.3. Escuchar activamente y entender al ciudadano

- Escuchar atentamente el relato del ciudadano y en lo posible, orientar su discurso con preguntas filtro, según el tema, como por ejemplo ¿conoce usted la dirección exacta donde viven los niños?
- Durante la interacción verificar que se está entendiendo la necesidad del ciudadano con frases como: “entiendo que lo que usted requiere es...”.

3.4.4. Orientar adecuadamente al ciudadano

- Responder a las preguntas del ciudadano y entregarle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Proponerle al ciudadano, en un lenguaje sencillo y comprensible, las posibles alternativas que ofrece el ICBF para abordar la problemática que está comentando y si es el caso, también las demás opciones que le ofrecen otras entidades².
- Orientar al ciudadano hacia dónde se debe dirigir, en caso de que para completar la atención éste deba pasar a otra ventanilla, oficina o con otro colaborador dentro del mismo u otro punto de atención.
- Como apoyo a la orientación al ciudadano, es importante consultar los contenidos del Portafolio de Servicios del ICBF, sección Preguntas Frecuentes de la página web y los ABC's (enlace: <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>) de los diferentes temas (adopciones, trámites conciliables, trámite internacional de derechos NNA y familias, filiación).
- Si se presenta alguna dificultad para responder por falta de información o información desactualizada, se debe comunicar al jefe inmediato para que la resuelva.

² En la medida de lo posible se privilegiará el uso de las lenguas maternas de las comunidades en aquellos territorios que cuenten con un alto porcentaje de población perteneciente a grupos étnicos.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 12 de 32

3.4.5. Validar con el ciudadano la comprensión de la información suministrada

- Verificar que al ciudadano le hayan quedado claros, la información, los documentos o requisitos necesarios para realizar su trámite, con frases como:

“¿Ha sido clara la información que le brindé?” ¿Es claro señor, xxxx el trámite a seguir? ¿Es claro señora xxxx, cual son los documentos que debe allegar?

- Con cordialidad, indagar al ciudadano si la información suministrada respondió a su necesidad y si puede colaborarle en algo más.

3.4.6. Despedirse (finalización del servicio)

- Despedirse amablemente con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo la expresión, el “Señor” o “Señora.
- Recordar los canales de atención con los cuales cuenta para estar en contacto con el ICBF.

Telefónico

- Línea gratuita nacional 018000 91 8080
- Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes 141
- Línea Anticorrupción 018000918080 Opción 4

Escrito

- Correspondencia dirigida al centro zonal, regional o Sede de la Dirección General.

Presencial

- Regionales, Centros Zonales y Sede de la Dirección General.

Virtual

- Página web: www.icbf.gov.co (chat y formulario de peticiones)
- Correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Twitter: @icbfcolombia
- Facebook: Icbfcolombia
- Instagram: @icbfcolombia
- WhatsApp: 3202391320 / 3202391685 / 3208655450

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 13 de 32

3.4.7. Registro de la información en el Sistema de Información Misional (SIM)

Toda interacción con los ciudadanos debe ser registrada en el Sistema de Información Misional SIM, identificando la clasificación correcta y el motivo por el cual se va a ingresar, de acuerdo con la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, que se encuentre vigente, la cual debe consultarse si se presentan dudas frente al registro de una petición. Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para el correcto registro en la herramienta en mención:

- **Si el ciudadano manifiesta su nombre, deberá indicarse:**

“Señor (a) XXXX agradezco que, para efectos del registro de su solicitud, por favor me confirme los siguientes datos”; solicite los datos de acuerdo con el orden de los campos del SIM, entre ellos, nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, etc.

- **Si el ciudadano no manifiesta su nombre o no desea hacerlo, deberá procederse a:**

Generar la solicitud de manera anónima. En este caso, la solicitud se debe registrar sin nombres, direcciones o ubicación con la cual se pueda vincular al peticionario, conservando el anonimato a lo largo de la descripción de la petición. La redacción debe ser cuidadosa y debe hacerse sin incluir detalles que sólo el ciudadano sabría.

3.5. REGLAS ESPECÍFICAS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

3.5.1. Retiro del puesto de trabajo

Si el colaborador tiene que levantarse del puesto de trabajo durante la atención de un ciudadano, antes deberá dirigirse a él para:

- Explicar por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decir: “gracias por esperar”.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 14 de 32

3.5.2. Direccionamiento a otra dependencia o punto de atención

Si la solicitud debe ser resuelta por otra dependencia o en otro punto de atención por competencia, el colaborador debe:

- Explicar al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia o punto de atención.
- Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, entregar por escrito la dirección donde debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, el nombre del colaborador que lo atenderá.
- Si se trata de una ventanilla, oficina o persona ubicada en el mismo punto de atención, indicar claramente al ciudadano a dónde debe dirigirse. De ser posible, acompañarlo hasta el sitio donde va a continuar su atención, informando previamente al colaborador que brindará la atención, el asunto, el nombre del ciudadano y un contexto del caso.

3.5.3. Demora en la atención de solicitudes.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, se debe:

- Explicar al ciudadano los términos para resolver su solicitud.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

3.6. ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares y se dirige a niños, niñas o adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, con bebé en brazos y veteranos de la fuerza pública.

3.6.1. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, así no estén acompañados de un adulto. Al atenderlos se debe:

- Dar prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y otorgar a su solicitud o queja un tratamiento reservado.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 15 de 32

- Dar total credibilidad a lo que el NNA manifiesta.
- Llamarlo por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’ entre otros.
- Hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad³.

3.6.2. Personas mayores, mujeres embarazadas y personas con bebé en brazos

Es importante aclarar a los ciudadanos presentes en sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido se continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

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

Al brindar atención a personas mayores, se recomienda evitar:

- Infantilizar a la persona (pensamiento equivocado de que el adulto mayor es similar a un niño).
- 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

3.6.3. Veteranos de la Fuerza Pública

De acuerdo con la Ley 1979 de 2019, en su Artículo 2°. Ámbito de aplicación de la ley, Veterano: son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. Ahora bien, la Presidencia de la República emitió la Directiva No. 10 del 8 de octubre de 2020 en la que se insta a todas las entidades a *“disponer de una ventanilla o fila preferencial para la atención de los veteranos, que podrá coincidir*

³ En la medida de lo posible se privilegiará el uso de las lenguas maternas de las comunidades en aquellos territorios que cuenten con un alto porcentaje de población perteneciente a grupos étnicos.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 16 de 32

con las dispuestas para las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad”.

Basados en lo anterior, en la práctica diaria de atención a los ciudadanos, se debe incluir a los veteranos de la Fuerza Pública como población objeto de atención preferencial.

3.7. ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS

Cuando la atención se brinda a una persona adulta, es muy importante tener en cuenta que éste tiene la opción de manifestar su nombre o de reservar su identidad. En cualquier momento de la interacción, el ciudadano puede solicitar la reserva de dicha información.

3.8. MANEJO DE SOLICITUDES IRRESPETUOSAS

De acuerdo con nuestra normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas” (Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015), sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. Para conocer la manera en que son recibidas y atendidas éste tipo de peticiones, existe la G4.RC Guía Rechazo Peticiones Irrespetuosas, la misma se encuentra en la ruta: <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>.

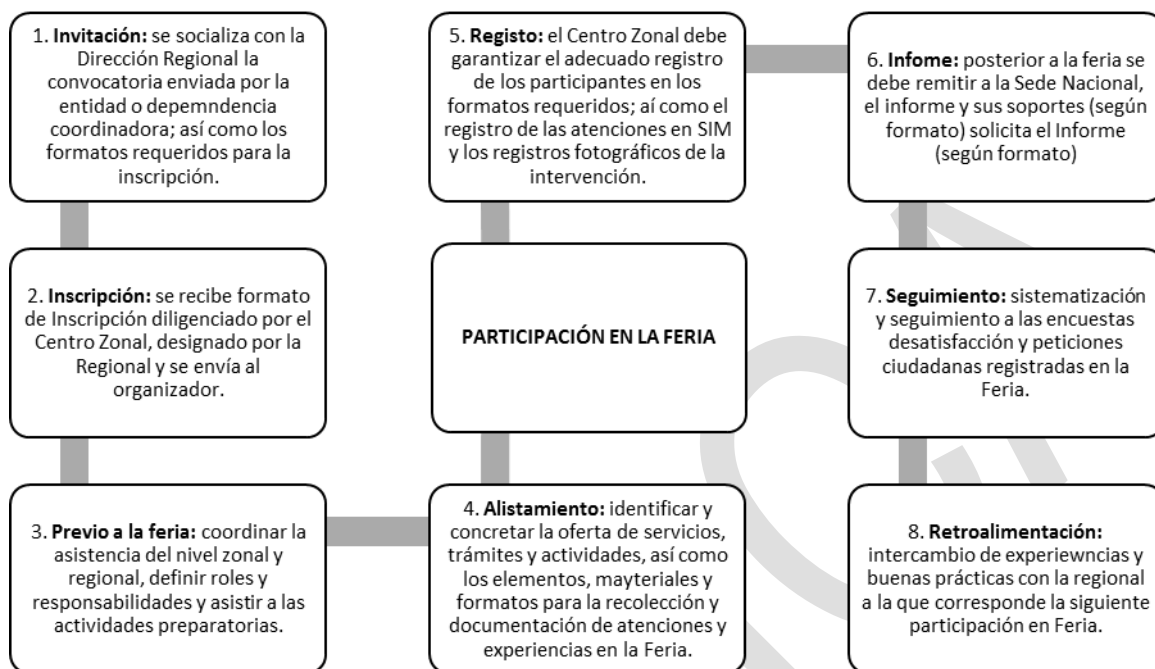
3.9. PARTICIPACIÓN DEL ICBF EN ESPACIOS MÓVILES DE ATENCIÓN

El ICBF participa en las Ferias de Servicio y Atención, cuyo objetivo es llevar la oferta de servicios y trámites a los ciudadanos en espacios alternativos y lúdicos, contribuyendo así a promover la participación y el acercamiento entre los ciudadanos y la entidad. Estas ferias constituyen un canal de atención y pueden ser promovidas institucional o interinstitucionalmente a nivel público o privado, en el ámbito nacional o internacional.

A continuación, se observa el paso a paso para la participación del ICBF en las Ferias de Servicio y Atención:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 17 de 32



3.9.1. Aspectos relevantes para la participación en Ferias:

Teniendo en cuenta que la participación del ICBF en las Ferias de Servicio y Atención es relevante para el ciudadano y para la comunidad en general, se debe tener claridad frente a las siguientes recomendaciones:

- La información sobre ferias será canalizada y coordinada desde el nivel nacional por la Dirección de Servicios y Atención con las entidades organizadoras. En caso de requerirse una comunicación directa entre los coordinadores de feria de las entidades convocantes y los responsables de la participación en la feria en territorio, la información debe ser socializada oportunamente con la Dirección de Servicios y Atención.
- Se recomienda la participación en las ferias con mínimo 3 colaboradores que tengan las capacidades y conocimientos necesarios para brindar información y orientación efectiva y oportuna; así como para el direccionamiento correcto de los casos que requieran dar continuidad a una atención más especializada en el Centro Zonal.
- En lo posible se debe llevar a las ferias: equipo de cómputo, modem de internet inalámbrico, pendón y material entregable e informativo para los ciudadanos.
- Los colaboradores deberán asistir con elementos institucionales que los identifiquen como chalecos, camisetas, gorras y carné de la entidad.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 18 de 32

- El Centro Zonal respectivo debe promover previamente la Feria, informando a la fecha, hora, lugar, temática u oferta, de manera que se cuente con presencia activa de la ciudadanía. Desde el nivel nacional, se gestionará la información con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- En todas las ferias y jornadas de atención se debe tomar el registro de los ciudadanos atendidos. Esta actividad preferiblemente debe realizarse en línea en el SIM y en la herramienta suministrada por cada entidad organizadora. En caso de no lograr esto en la feria, el registro deberá tomarse en planilla física o en Excel y posteriormente (en días hábiles siguientes) cargarse en los aplicativos correspondientes.
- Los colaboradores del ICBF deberán presentarse puntualmente, en el horario previsto, para el inicio de la feria, así como permanecer hasta el final de esta, de manera que se garantice la atención de todos los ciudadanos.
- Debido a que las ferias se realizan en jornada continua es importante que los colaboradores organicen sus tiempos para salir a almorzar o llevar refrigerios, ya que el espacio dentro de la feria no puede quedar desatendido en ningún momento.
- Al finalizar la feria o jornada, el Centro Zonal contará con 8 días hábiles para hacer el envío del Informe de feria a la Dirección de Servicios y Atención, de acuerdo con el modelo establecido.

3.10. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DESDE EL MODELO DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS (MEDD)⁴

El Enfoque Diferencial es una herramienta metodológica y jurídica desarrollada con el fin de hacerle frente a las situaciones actuales de discriminación que impiden el goce efectivo de derechos de poblaciones históricamente discriminadas, tales como las personas de origen étnico, personas con discapacidad, mujeres por su condición de género o personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. Es también un procedimiento de análisis y actuación que reconoce inequidades, riesgos y vulnerabilidades a las que son susceptibles estas poblaciones.

Es por ello que el ICBF, en atención, valoración y reconocimiento de la diversidad

⁴ El Modelo de Enfoque Diferencia de Derechos del ICBF, es una herramienta que brinda elementos conceptuales que permiten identificar, prevenir y contrarrestar posibles acciones u omisiones que se constituyan de discriminación a la ciudadanía

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 19 de 32

de la población beneficiaria, en su contexto social, familiar, cultural, y por razones de su grupo etario o momento del curso de vida, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad así como por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentren y que demanden protección especial, incorpora el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos (MEDD) para brindar una atención incluyente y diferencial en todas las modalidades y servicios institucionales.

Por ende, en nuestra interacción con la ciudadanía, debe aplicarse dicho modelo, dependiendo de la persona que se trate, de tal manera que se garantice continuamente la protección especial, la inclusión y la igualdad de trato y oportunidades de esta población beneficiaria.

En materia normativa:

- Resolución No. 2000 de 2014 (por la cual se ordena la aplicación del enfoque diferencial en los programas misionales del ICBF)
- Resolución 9313 del 12 de septiembre del 2016 (por la cual se crea la Mesa Técnica del Enfoque Diferencial en Discapacidad para la implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social en los niveles Nacional, Regional y Zonal del ICBF)
- Resolución 1264 de marzo 2 de 2017 (por la cual se adopta el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos)

Como principio básico y fundamental de reconocimiento de los DDHH, el trato digno, respetuoso y sin discriminación debe ser prioritario en la atención que se brinda a la ciudadanía, acorde a esto y en el marco del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos, a continuación, se presentan recomendaciones para el abordaje de la población objeto de atención:

3.10.1. Género, orientaciones sexuales e identidades de género diversas y diversidad sexual:

- **Enfoque de género:**
 - En ninguna circunstancia debe establecerse un trato discriminatorio o que puede generar alguna revictimización.
 - Debe evitarse cualquier comentario o lenguaje estigmatizante y sexista contra una persona por su sexo o género sobre todo aquellos

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 20 de 32

relacionados o basados en los roles.

- Promueva el uso apropiado de las instalaciones para que las personas víctimas tenga privacidad y pueda hablar directamente con el profesional que vaya a atender su caso.
- El personal debe tener a su disposición los directorios de entidades que tienen obligaciones concretas en las rutas de atención y protección cuando hay un presunto hecho de violencia o vulneración de los derechos humanos de las mujeres, tales como: Centros de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centros de Atención e investigación integral contra la violencia intrafamiliar (CAVIF), Comisarías de Familia y, en general, lo relacionado con oferta de otras entidades que puedan contribuir a brindar una atención efectiva a las mujeres.
- La empatía debe ser algo que nos permita brindar la mejor atención posible, en especial a las mujeres que acuden al ICBF para recibir orientación o guía sobre temas que son fundamentales para ellas y sus familias. Si llegan con niños o niñas o personas con discapacidad o adultas mayores garantice la accesibilidad de sus acompañantes y brinde la atención lo más ágil posible.

- **Población con orientación sexual e identidad de género diversa:**

Acorde con las premisas de inclusión e igualdad contenidas en el objetivo de este Protocolo y en consideración a que la ciudadanía que hace parte de los sectores sociales LGTBI son sujetos de protección constitucional, por encontrarse expuestos a mayores hechos de vulneración de sus derechos fundamentales y violencias por razones de su orientación e identidad de género no heteronormativa.

Por favor tenga en cuenta las recomendaciones establecidas en la guía de variables de género para atender y diligenciar los sistemas de información. Esta información es posible ubicarla a través de la web ICBF en su aparte denominado Guía para el Registro de Variables de Sexo Género y Diversidad Sexual en los Sistemas de Información del ICBF.

Ahora bien, si la persona manifiesta expresamente su orientación sexual, se debe tener en cuenta:

- Tan pronto el ciudadano le comente al colaborador del ICBF sobre su

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 21 de 32

orientación, es fundamental no mostrar incomodidad alguna.

- No desplegar conductas de burla individual o con los demás compañeros de trabajo.
- Concentrarse en tener una actitud serena y de empatía frente a la narración que está realizando la persona con la que interactúa.
- No realizar preguntas que denoten curiosidad por el tema “orientación sexual” y que no estén relacionadas con el asunto o motivo de consulta.
- Es de total trascendencia conocer qué trámites o programas de nuestra oferta institucional pueden ser de interés para las personas de los sectores LGTBI, por existir determinaciones legales al respecto. Por ejemplo: Adopción de niño, niña o adolescente por parte de pareja homosexual.
- No referirse a los ciudadanos pertenecientes a la comunidad LGTBI con sobrenombres peyorativos, ni tampoco mediante denominaciones “graciosas”, en opinión del colaborador del ICBF.
- Siempre referirse al compañero/a del ciudadano/a como “pareja”, a fin de evitar demostrar confusión ante el ciudadano.

3.10.2. Etnias: Pueblos Indígenas, Comunidades Negras o Afrocolombianas, Palenqueros, Raizales del Archipiélago de San Andrés y Pueblo ROM o Gitanos:

En reconocimiento de la diversidad de la población que atiende el ICBF, en su contexto etario, social, familiar, cultural y de género, se encuentra como un público que también demanda protección especial a los que pertenecen a una comunidad Étnica (pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, y pueblo ROM o gitano), frente a la cual debe aplicarse la atención con enfoque diferencial étnico, garantizando continuamente la defensa especial de esta población beneficiaria.

Lo anterior a la hora de la atención presencial, conlleva que se atienda al ciudadano de origen étnico teniendo en cuenta ciertos detalles que lograrán hacerlo sentir más cómodo y, por ende, sentirá al ICBF más cercano a su problemática, brindando a su vez confianza y empatía.

Las siguientes recomendaciones aplican tanto si el centro zonal cuenta con un intérprete o traductor de lenguas nativas, como también si el ciudadano de origen

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 22 de 32

étnico viene acompañado por alguno de ellos, lo importante es que el Responsable de Servicios y Atención se dirija siempre al ciudadano de origen étnico, expresando con cada conducta que se despliegue el interés especial que se tiene en facilitar su acceso a nuestra información:

- El momento de la presentación del Responsable de Servicios y Atención es muy importante, realizarlo con más énfasis de lo normal.
- Preguntar primero si el caso que viene a exponer ya fue puesto en conocimiento a su cabildo, resguardo o autoridad tradicional, pues al manejar ellos una justicia propia (la jurisdicción especial solo aplica para pueblos indígenas), podría darle atención y/o dilatar un caso innecesariamente cuando no hay competencia del ICBF.
- Es fundamental indagar por quién es la persona en términos de diversidad y enfoque diferencial, es decir, a qué grupo étnico pertenece (recuerde que se trata de una indagación respetuosa y sensible sobre su auto reconocimiento: pueblo indígena, negro, afrocolombiano, raizal, palenquero, ROM o gitano), resguardo, cabildo, consejo comunitario o comunidad a la pertenece, en qué territorio se ubica su comunidad, qué consejo comunitario refiere o a quién reconoce como su autoridad.
- No olvidar que mientras se habla, se debe permanecer sentado.
- Puntualizar en algún momento de la atención un “acuerdo”, es decir, a qué se compromete cada parte después de esta consulta (puede ser por ejemplo el compromiso del responsable de direccionar su petición y del ciudadano étnico de asistir a su próxima cita con el profesional).
- En el momento de la despedida, hay que declarar que volverán a encontrarse en otro momento.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras o raizales y el pueblo gitano. El colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita traductor o intérprete.
- En caso de requerir traductor o intérprete debe comunicarse con la Dirección Regional y solicitar el apoyo del enlace étnico.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 23 de 32

3.10.3. Personas con Discapacidad:

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1618 de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” el ICBF, promueve acciones afirmativas⁵ reflejadas en ajustes y apoyos diferenciales en los servicios para la atención en igualdad de condiciones. Por ello, en la atención a esta población es importante tener claridad sobre cómo pueden acceder a la información y a las orientaciones que brinda la oficina de atención al ciudadano para garantizar su participación en los servicios ofertados por el instituto.

En el desarrollo del protocolo del servicio de atención al ciudadano, el colaborador debe:

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños o niñas.
- Refiérase a ella o él por su nombre, no haciendo alusión a su discapacidad o utilizando rótulos o categorías.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y brindarle un trato respetuoso, no hacer ni decir nada que le pueda incomodar como por ejemplo reír sin motivo aparente, utilizar diminutivos “sordito”, “cieguito”, entre otros, o realizar comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar a la persona con discapacidad si desea recibir ayuda y 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 intente adivinar lo que la persona con discapacidad necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Identificar y en lo posible realizar los ajustes razonables y brindar los apoyos que

⁵ En la Ley Estatutaria 1618 de 2013, las acciones afirmativas, se refieren a todas aquellas medidas, políticas o decisiones públicas a través de las cuales se establece un trato ventajoso, que favorece a determinadas personas o grupos humanos que tradicionalmente han sido marginados o discriminados, con el único propósito de avanzar hacia la igualdad sustancial de todo el conglomerado social.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 24 de 32

faciliten la comunicación y la interacción con las personas con discapacidad.

Así mismo el ICBF hace un reconocimiento de la diversidad que presenta esta población y basados en la Resolución 133 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, los servicios de la oficina de atención al ciudadano promueven una atención diferencial desde el reconocimiento de los diferentes grupos poblacionales así

- **Discapacidad física:**

Personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011)

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al interactuar con una persona con discapacidad física:

- 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.⁶
- No suponer que requiere ayuda para su locomoción, indague si la requiere y de qué manera desea que le brinde su apoyo.
- Tenga en cuenta que su discapacidad es física y no intelectual, por lo tanto, evite situaciones como: preguntar reiteradamente si comprende lo que se la indicado, repetir las instrucciones sin ser solicitado por la persona, hablar con gestos exagerados y de forma pausada.

Personas de talla baja: hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad, para la atención de este tipo de personas debe tenerse en cuenta:

⁶ Siendo consecuentes con la situación que se ha derivado de la pandemia del nuevo COVID-19 y con el fin de avanzar de forma diligente, comprometida y responsable en la prestación de los servicios a nuestro cargo, es necesario acatar las disposiciones generales que en materia de bioseguridad se han impartido en el ICBF, entre las que se encuentra "cumplimiento del distanciamiento social de 2 metros entre las personas durante la permanencia en las instalaciones de la entidad". Memorando No. 83333 de junio 23 de 2020 (y demás disposiciones internas)

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 25 de 32

- Si el punto de atención no cuenta con sitios especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- **Discapacidad Auditiva:**

Personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al interactuar con una persona con discapacidad auditiva:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada y manteniendo la zona de la boca libre de “barreras” (conviene evitar taparse la boca, masticar chicle, comer o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios).
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse, nunca se debe gritar.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparentar haber entendido.
- Si se requiere escribir como medio para comunicarse, debe ser breve y claro.
- En caso de que no sea claro lo que el ciudadano quiere decir, comuníquese a través de la página web ICBF <http://www.icbf.gov.co/>, seleccione la opción video llamada (esto se hace a través del Centro de Contacto) y pida apoyo del servicio de interpretación para la atención de la persona sorda. Importante contar con un computador que tenga cámara y audio.
- Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 26 de 32

oyentes del punto de atención y la persona sorda que requiera información y atención por parte del ICBF.

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

Tenga en cuenta que no todas las personas con discapacidad auditiva son usuarias de la lengua de señas colombiana o del castellano oral, por ello la importancia de identificar o indagar la forma en la que esta se comunica

• **Discapacidad Visual**

Personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al interactuar con una persona con discapacidad visual:

- Presentarse, identificarse con el fin de que la persona sepa con quién se encuentra.
- Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que se dirigen a él/ella.
- Siempre preguntar antes de ofrecer ayuda e indagar sobre qué aspectos requiere la ayuda.
- No forzar a la persona a recibir ayuda por parte del colaborador.
- Evitar la sobreprotección.
- Hablar en un tono de voz normal, despacio y claro.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo ⁷.

⁷ Siendo consecuentes con la situación que se ha derivado de la pandemia del nuevo COVID-19 y con el fin de avanzar de forma diligente, comprometida y responsable en la prestación de los servicios a nuestro cargo, es necesario acatar las disposiciones generales que en materia de bioseguridad se han impartido en el ICBF, entre las que se encuentra "cumplimiento del distanciamiento social de 2 metros entre las personas durante la permanencia en las instalaciones de la entidad". Memorando No. 83333 de junio 23 de 2020 (y demás disposiciones internas)

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 27 de 32

- Mantener informada a la persona sobre las actividades que está realizando el colaborador para atender su solicitud, para ello debe ser específico y preciso.
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad visual o baja visión para saber lo que quiere o desea y no al acompañante.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”. No usar palabras como “aquí”, “allí”, “aquello”, evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como “cuidado”, “¡ay!”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, ponga la mano de la persona con discapacidad sobre su hombro o brazo.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el colaborador debe retirarse de su puesto, debe informar al usuario antes de dejarla solo.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).

• **Sordoceguera**

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordo-ciegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para interactuar con una persona sordociega:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- 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

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 28 de 32

ponerse dentro de su campo de visión.

- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente ⁸.
- Atender las indicaciones del acompañante acerca del método que la persona prefiere para comunicarse.

• **Discapacidad Intelectual**

Personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen barreras en el desarrollo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al interactuar con una persona con discapacidad intelectual:

- Dirigirse siempre a la persona con discapacidad intelectual y no a su acompañante, a menos que la persona con discapacidad le indique que su acompañante ejercerá funciones de apoyo para facilitar la comunicación o usted identifique que es con esta persona de apoyo con quien apoyarse para la comunicación.
- Brindar información, con mensajes concretos y cortos y apoyarse con imágenes de ser necesario.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en organizar su información para realizar la solicitud que requiere
- Si se hace necesario la lectura o uso de documentos informativos, trate de tener o disponer de estos en lectura fácil como, por ejemplo, resúmenes a través de infografías, evite en los documentos el uso de abreviaturas o siglas y si las hay explique su significado.

⁸ Siendo consecuentes con la situación que se ha derivado de la pandemia del nuevo COVID-19 y con el fin de avanzar de forma diligente, comprometida y responsable en la prestación de los servicios a nuestro cargo, es necesario acatar las disposiciones generales que en materia de bioseguridad se han impartido en el ICBF, entre las que se encuentra "cumplimiento del distanciamiento social de 2 metros entre las personas durante la permanencia en las instalaciones de la entidad". Memorando No. 83333 de junio 23 de 2020 (y demás disposiciones internas)

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 29 de 32

- Utilice un lenguaje claro, cotidiano y cercano evite el uso de comparaciones, metáforas o analogías.

- **Discapacidad Psicosocial-Social**

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al interactuar con una persona con discapacidad psicosocial:

- 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.
- Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Tenga en cuenta que su discapacidad en la mayoría de los casos no se relaciona con algo intelectual, por lo tanto, evite situaciones como: preguntar reiteradamente si comprende lo que se la indicado, repetir las instrucciones sin ser solicitado por la persona, hablar con gestos exagerados y de forma pausada.

- **Discapacidad Múltiple:**

Presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 30 de 32

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al interactuar con una persona con discapacidad múltiple:

- a. Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- b. Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.

Tenga en cuenta, que no siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

3.11. LOS GUARDAS DE SEGURIDAD, ALIADOS ESTRATÉGICOS EN EL SERVICIO DEL ICBF

El detalle de las actividades en las que los guardas de seguridad apoyan la prestación del servicio en los puntos de atención del ICBF, puede ser consultado en el documento “Modelo de Atención Presencial ICBF (MAP)”:

Si bien la función primordial de los guardas de seguridad es velar por la integridad física de las personas que laboran en el punto de atención, al igual que de los ciudadanos que ingresan al ICBF, para garantizar desde el ingreso a las instalaciones de los puntos de atención, una experiencia grata de servicio, se deben acoger las siguientes recomendaciones:

- Hacer ingresar gentilmente a las personas, abriéndoles la puerta cuando los ciudadanos se aproximen, orientándolos para que se dirijan a la sala de espera, evitando las filas en la entrada del punto de atención.
- Hacer contacto visual, sonreír, evitar mirar con desconfianza a todos los ciudadanos, distinguirse por un trato amable, considerado, respetuoso y diligente.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a....”.
- Informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, en caso de tener que revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. Así como, el registro de equipos de cómputo u otros dispositivos, si es

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 31 de 32

necesario.

- Poner al ciudadano en contacto con el colaborador competente de atenderlo, pero en ninguna circunstancia brindar la orientación respecto al servicio, ni ofrecer la respuesta al requerimiento del ciudadano.
- Ubicar a los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física en un asiento preferencial o en un espacio adecuado en la sala de espera.
- Garantizar que el egreso de todo menor de edad de las instalaciones del punto de atención se realice siempre en compañía de un adulto responsable.
- Si colabora con la asignación de fichas o turnos para la atención, lo debe hacer de manera equitativa y según el orden de llegada de los ciudadanos, priorizando los casos preferenciales (niños, niñas y adolescentes, personas discapacitadas, mayores de 60 años, mujeres embarazadas o con niños de brazos).
- Durante el horario de atención a los ciudadanos, evitar el uso del celular y otros dispositivos electrónicos o reproductores de música o video.
- Portar su carné de identificación en un lugar visible y permanecer debidamente uniformado y bien presentado.

4. ANEXOS

No Aplica

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
23/10/2018	V1	En el numeral 3. DESARROLLO: ✓ Aparte denominado "A continuación, se detallan los puntos de atención presencial del ICBF", en lo relacionado a Centro Zonal, se ajustó el número actual de puntos de atención en el país. ✓ Aparte denominado "Los principales elementos que caracterizan el canal presencial son", se agrega el literal c. Tiempos de espera (página 4): Se agrega el tema al numeral 3.3 ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN EL CANAL PRESENCIAL, el tema 3.3.3 Tiempos de Espera y Atención en el que se incluyen los apartes: • Tiempos en Sala de Espera • Tiempo de Atención • Turnos Abandonados Se ajustó la numeración correspondiente al numeral 3.10 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DESDE EL MODELO DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS: 3.10.1 Género y Diversidad Sexual: mujer y Comunidad LGBTI 3.10.2 Etnias: Pueblos Indígenas, Comunidades Negras o Afrocolombianas, Palenqueros, Raizales del Archipiélago de San Andrés y Pueblos ROM o Gitanos 3.10.2 Personas con Discapacidad Se ajusta la numeración correspondiente a los literales que hacen parte del numeral 3.10.2 Personas con Discapacidad, adicionalmente se ajustan los títulos, así:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	PT4.RC	30/12/2020
		Versión 3	Página 32 de 32

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		a. Discapacidad Sensorial b. Multidéficit c. Discapacidad Visual d. Discapacidad Auditiva, Sordera e Hipoacusia e. Personas con Sordo Ceguera f. Discapacidad Física o Motora g. Discapacidad Cognitiva h. Discapacidad Mental i. Personas de Talla Baja - En el literal d. Discapacidad Auditiva, Sordera e Hipoacusia, perteneciente al numeral 3.10.2 Personas con Discapacidad, se eliminó el aparte en que se mencionaba la atención a personas sordas a través del Centro de Relevo. - Se ajusta la numeración en el tema LOS GUARDAS DE SEGURIDAD, ALIADOS ESTRATÉGICOS EN EL SERVICIO DEL ICBF, correspondiendo al 3.11. - Se ajustaron a lo largo del presente documento los significados de las siglas CESPA Y CAIVAS. - Se agregó Tabla de Contenidos, es por esto se ajusta la numeración y paginación de la totalidad del documento.
01/06/2020	V2	Se agrega numeración: Al numeral 3.1 CANAL PRESENCIAL Y PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF, se le agregan los numerales: Dirección Regional Centro Zonal Al numeral 3.6 ATENCIÓN PREFERENCIAL, se le agrega el numeral 3.6.3 Veteranos de la fuerza pública Al numeral 3.9 PARTICIPACIÓN DEL ICBF EN ESPACIOS MÓVILES DE ATENCIÓN, se le agrega el numeral: 3.9.1 Aspectos relevantes para la participación en ferias Se ajustan de acuerdo con lo establecido por la Subdirección General, los numerales y los conceptos del aparte 3.10 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DESDE EL MODELO DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE DERECHOS (MEDD): Género, orientaciones sexuales e identidades de género diversas y diversidad sexual. Enfoque de Género Población con orientación sexual e identidad de género diversa Etnias: Pueblos indígenas, comunidades negras o afrocolombianas, palenqueras, raizales del archipiélago de San Andrés y pueblo ROM o Gitanos. Personas con Discapacidad - Discapacidad Física / Personas de talla baja - Discapacidad auditiva - Discapacidad visual - Sordoceguera - Discapacidad Intelectual - Discapacidad Psicosocial - Social - Discapacidad Múltiple

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.