


# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Dirección de Veteranos y Rehabilitación  
Inclusiva

Proceso Relacionamiento con el Ciudadano

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

## Presentación


En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Defensa Nacional, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva ha diseñado un protocolo de atención transversal, aplicable a todos sus procesos. Este documento tiene como propósito servir de guía para contratistas, servidores públicos y demás personal encargado de la atención en los distintos canales, con el objetivo de fortalecer la relación con los grupos de valor.

## Objetivo del protocolo de Atención al Ciudadano

Ofrecer una herramienta que facilite el mejoramiento de la calidad en el servicio, así como generar una marca que permita a la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, atender de manera clara, oportuna y efectiva a nuestros grupos poblacionales, fortaleciendo relaciones y aportando, a la consecución de sus metas.


## Alcance del protocolo de Atención al Ciudadano

El protocolo será una herramienta orientadora para los servidores públicos y contratistas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, que les permitirá conocer y aplicar los lineamientos establecidos para la atención de las diferentes poblaciones con calidad y calidez.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	2
Objetivo del protocolo de Atención al Ciudadano.....	2
Alcance del protocolo de Atención al Ciudadano .....	2
1. ¿Qué es Servicio?.....	4
2. Concepto de Ciudadano (Usuarios – Grupos de valor) .....	5
3. Cultura de Servicio.....	5
3.1 Atributos del Servicio .....	5
3.2 Criterios de comportamiento.....	6
3.3 Condiciones del buen servicio.....	7
3.4 Ética del Servicio - Política Antisoborno.....	8
4. Carta de Trato Digno Derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos..	8
4.1 Derechos de los ciudadanos.....	9
4.2 Deberes de los ciudadanos.....	10
4.3 Deberes de los servidores públicos sector Defensa.....	10
5. Cualificación de Servicio .....	11
6. Protocolo de Atención por Canal.....	12
7.1 Protocolo de Atención Canales Presenciales .....	12
7.2 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual.....	15
7.3 Protocolo Atención Telefónica.....	16
8. Lineamientos para la atención en crisis.....	25
9. Mecanismos de Seguimiento y Validación del Modelo de Atención y Servicio .....	26
10. Normatividad.....	27
11. Referencias.....	27

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

## 1. ¿Qué es Servicio?


Definición según la Escuela Superior de la Administración Pública:

*“Conjunto de actividades que desarrolla la entidad para sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos), con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de procedimientos previamente definidos. El servicio está llamado a prestarse no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos) acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos.*

*Según el modelo sectorial de servicio al ciudadano, la atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de servicio público, es decir, en términos **respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos**, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente”.*

El Ministerio de Defensa establece los siguientes objetivos de servicio, los cuales son adoptados por la Dirección de veteranos y Rehabilitación Inclusiva:

- Dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley, en temas relacionados con servicio al ciudadano.
- Garantizar la prestación del servicio bajo los parámetros establecidos en este documento.
- Garantizar el acceso a los derechos de la ciudadanía en general.
- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en el Sector Defensa
- Estrechar los lazos de confianza con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

## 2. Concepto de Ciudadano (Usuarios – Grupos de valor)

El término ciudadano hace referencia a personas naturales, que acceden a los servicios ofrecidos por la Dirección con el fin de satisfacer necesidades específicas *dentro de ciertas condiciones o requisitos*.

*Ciudadano (usuario – Grupo de valor) es la persona o conjunto de personas a quienes va dirigido el servicio y quienes utilizan esos servicios ofrecidos por las entidades del Estado.*

Además, dentro de esta definición se incluye al ciudadano interno (servidor público) quien también demanda productos y servicios, bien sea de forma individual o bajo el esquema de equipo o dependencia de trabajo.

## 3. Cultura de Servicio


Partiendo de lo que implica ser ciudadano, la prestación del servicio en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva debe ser un modelo basado en la empatía, la eficiencia, la inclusión y el respeto por los derechos de los ciudadanos, con pautas claras de comportamiento orientadas a garantizar una experiencia de servicio efectiva, sustentada en la mejora continua, la transparencia, la oportunidad, la igualdad, la calidez y la calidad.

Esta cultura parte desde el cumplimiento de la normatividad en temas de servicio, cumplimiento de requisitos de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTC GP 1000, política de calidad, satisfacción del usuario, talento humano competente, excelente servicio enfocado en el mejoramiento continuo, hasta la aplicación de atributos y criterios de servicio, derechos y deberes, de su sensibilización, interiorización, aplicación y evaluación, dependerá la sostenibilidad de nuestra cultura de servicio sectorial.

### 3.1 Atributos del Servicio

Con el fin de garantizar un servicio con calidad, es necesario que los servidores cuenten con atributos que superen las expectativas de la población atendida; algunos de ellos son:

- **Amable:** Ser respetuoso, gentil, agradable y servicial en la interacción con la ciudadanía.


	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

- **Confiable:** Las respuestas deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Exactitud en la información que se le brinda a la ciudadanía.
- **Empático:** Comprender los sentimientos y emociones de otro individuo. Ponerse en el lugar de otro hará que entendamos sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de las personas.
- **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Calidad:** Es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que permite caracterizarla y valorarla con respecto a sus similares.
- **Calidez:** es una cualidad muy apreciada en una persona tanto en el trato como en la forma de ser con los demás. Implica ser amables y cariñosos con el otro, ser cordiales a la vez que empáticos y comprensivos, supone hacer sentir al otro apreciado. La calidez es sumamente importante pues permite que nuestras relaciones con los otros fluyan de manera honesta y positiva.

### 3.2 Criterios de comportamiento

Como dirección del Ministerio de Defensa Nacional los servidores públicos y colaboradores del Sector Defensa deben tener en cuenta los siguientes criterios a la hora de interactuar y brindar atención a la ciudadanía:

- **Capacidad de escucha:** Elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía. La empatía y la escucha activa minimizan las posibles reacciones negativas del usuario y permiten comprender con claridad las necesidades del usuario.
- **Actitud serena y amigable:** Mantener una postura adecuada, un tono amable y cordial, evitando la agresividad verbal y corporal.
- **Exactitud en la información:** Permite garantizar la calidad de los servicios, la transparencia y equidad.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


- **Respeto, gentileza y sinceridad:** Dar importancia y consideración al ciudadano, permitiendo que exprese de manera completa sus necesidades, sin interrumpirlo.
- **Conciencia del usuario:** Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí” demuestran que se comprenden su situación.
- **Dar alternativas de solución:** De acuerdo con las circunstancias ofrecer alternativas, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- **Claridad y sencillez:** Evitar el uso de términos técnicos de difícil comprensión para el usuario, así como de normas que él desconoce, como primera respuesta. Explicar de manera sencilla y clara los procedimientos que se deben seguir.
- **Respuesta asertiva:** Responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, en el marco de las normas y principios que rigen el actuar del servidor público (Código de Integridad).
- **Lenguaje claro y apropiado:** Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclarar su significado. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc, dirigirse al ciudadano con “Señor” o “Señora” y evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### 3.3 Condiciones del buen servicio

Los usuarios requieren información y aprecian que ésta, les sea dada de manera oportuna, clara y completa, por tal motivo respuestas tales como "no sé ...", "vuelva mañana" o "eso no me toca a mí ..." son vistas por el usuario como un mal servicio.

Por lo anterior, los servidores públicos del Sector Defensa deben seguir las siguientes condiciones a la hora de prestar un servicio:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las PQRSD de la ciudadanía.
- Conocer la misión, canales e información a identificar relacionados con los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención al ciudadano.
- Conocer los protocolos de atención por diferentes canales.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


- Implementar los atributos de servicio y criterios de comportamiento como parte fundamental de la Cultura de Servicio del Sector Defensa.
- Seguir el procedimiento o el respectivo conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar (ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada), debe comunicarlo a su jefe inmediato para que lo resuelva de fondo o adelante el trámite correspondiente.

### 3.4 Ética del Servicio - Política Antisoborno

Teniendo en cuenta la implementación de la Norma Técnica de Calidad 37001 – Política antisoborno por parte del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General, se hace extensivo el conocimiento y aplicación tanto del Procedimiento de Trámite de Denuncias como de la guía Sistema de Gestión Antisoborno, Regalos y Debida Diligencia, que en su numeral 4.2.2.3, indica la Prohibición de recibir y ofrecer dádivas, atenciones y cortesías: *“Todo servidor Público, civil y uniformado, así como a los proveedores de bienes y servicios de la UGG-MDN, tienen prohibido recibir u ofrecer tanto como sea posible, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, incluyendo la cesión gratuita del uso de estos con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones, u otros beneficios similares que podrían razonablemente percibirse como un soborno, que para fin de este documento, se refiere a la atención y servicio multicanal y/o en la agilización sin justa causa un trámite, servicio, o procedimiento interno, lo que puede conllevar responsabilidad penal y disciplinaria.*

#### 4. Carta de Trato Digno Derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos


La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva a través de la carta al trato digno adoptada con base en la emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, se compromete a que en cada una de las actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, diligente, justo, íntegro, honesto, profesional y respetuoso. De igual manera, reconoce el deber que le corresponde de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7.º, numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de Expedir, hacer visible y actualizar anualmente los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, acatando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

Para la Dirección, el trato digno representa un compromiso con los diferentes grupos de interés, así como un deber esencial e inherente de todos los servidores públicos civiles y uniformados del Sector Defensa, quienes deben informar a todas las personas sobre sus derechos, responsabilidades y los mecanismos disponibles para su conocimiento, a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano.

#### 4.1 Derechos de los ciudadanos

- Recibir el mismo trato, sin ninguna discriminación por razones de religión, raza, sexo, origen nacional o familiar, opinión política o lengua.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, Veteranos de la Fuerza Pública, desplazados y víctimas de la violencia o en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Presentar peticiones de forma presencial, verbal, escrita y por cualquier medio electrónico disponible en el Sector Defensa, sin necesidad de apoderado, y obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en tiempos establecidos.
- Obtener información y orientación de calidad acerca de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, y a su buen nombre.
- Conocer, actualizar y rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.


	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

#### 4.2 Deberes de los ciudadanos

- Obrar conforme al principio de buena fe, cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos por el Ministerio, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
- Evitar realizar afirmaciones temerarias, entre otras conductas que dificulten o retrasen la normal prestación del servicio.
- Tratar con respeto y consideración a los Servidores Públicos y/o colaboradores del Ministerio.
- Conocer los requisitos de los trámites, servicios que adelantará en el Ministerio y acatar la Constitución y las Leyes.
- A conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio de Defensa Nacional.

#### 4.3 Deberes de los servidores públicos sector Defensa

- Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención presencial al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio, atendiendo a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas, en el horario de atención establecido
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- No recibir u ofrecer tanto como sea posible, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones
- Todos los demás que señalen la Constitución Política, la Ley y demás reglamentos.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


## 5. Cualificación de Servicio

Para el Ministerio de Defensa Nacional y por ende para la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, es fundamental que todo servidor público cuente con las competencias básicas necesarias para la atención y el servicio al ciudadano, por ello es importante incluir capacitaciones en el Plan Anual de formación, asegurando así el fortalecimiento de las diferentes competencias en torno al Servicio al Ciudadano del personal de primer nivel de servicio, contemplándose diferentes lineamientos de carácter estratégico y procedimental:

- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la institución o entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen su funcionamiento, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido las se deben atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.
- Manejar con claridad los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, considerando criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional o Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para el trámite, procedimiento y respuesta a las PQRSD.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

## 6. Protocolo de Atención por Canal

Los canales de atención son los medios a través de los cuales nuestros usuarios y ciudadanos en general interactúan con la entidad, con el propósito de recibir atención, orientación y respuesta a sus solicitudes. Se clasifican en canales presenciales, telefónicos y electrónicos.

A continuación, se describe de manera general un protocolo de atención para los diferentes canales con que cuenta la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

### 7.1 Protocolo de Atención Canales Presenciales


Este es un canal en el que ciudadanos interactúan en persona, para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la DIVRI, la cual está ubicada en la Calle 21 N. 44 – 40 Puente Aranda Bogotá.

Se dará cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad 6047 de 2013 que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano.

Así mismo, como canal itinerante, se establece que la participación en actividades masivas como ferias, lideradas por diferentes autoridades del Orden nacional o Territorial, hacen parte de los canales presenciales y deberá implementarse el protocolo de atención para este canal.

#### Recomendaciones Generales:

- Portar en un lugar visible el carné ofrecido por la Dirección, el cual identifica a servidores, contratistas y demás colaboradores que prestan su servicio.
- Seguir pautas de presentación personal establecidas por la Dirección para el personal que presta su servicio.
- Contar con la identificación de un espacio, punto u oficina física que cumpla los requisitos mínimos de accesibilidad al usuario, en lo que a atención preferencial y aplicación de Protocolo de atención se refiere.
- Garantizar la atención presencial mínimo 8 horas al día.
- Contar con jornadas de atención continuas.
- Publicar y mantener actualizada la información de interés a través de carteleras institucionales.
- Atención a PQRS de forma verbal y presencial.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

- Diligenciar bitácora de servicio para peticiones, quejas, solicitudes o cualquier otra necesidad que el ciudadano exprese de manera verbal con el fin de dar trámite y realizar seguimiento.
- Habilitar Buzón de Sugerencia en cada punto, espacio u oficina
- Contar con personal capacitado en temas atención y servicio, que empaticen frente a las necesidades de los usuarios (capacitación permanente).
- Ubicar a los ciudadanos con respecto a baños públicos, las salidas de emergencia, puntos cercanos y reconocer los procedimientos para atención de emergencias, etc.
- Usar pantallas habilitadas para proyectar constantemente video de evacuación en caso de emergencia.

Antes de iniciar nuestra labor de servicio, debemos prestar atención a detalles esenciales que permitirán mejorar la experiencia de los ciudadanos, que refleje la imagen institucional:

- **Presentación del puesto de trabajo:**

Nuestro puesto de trabajo debe mantenerse ordenado, limpio, despejado, presentable a la vista y acorde con los lineamientos de orden y aseo, que establece el área de Salud Seguridad y Salud en el trabajo.

Evitar colocar publicidad u otros elementos ajenos a la Entidad en el sitio asignado para el servicio al ciudadano.

Disponer de elementos cotidianos de trabajo suficientes de manera que no generen interrupciones durante la prestación del servicio.

Evitar consumir alimentos, bebidas o mantener utensilios de comida en la ventanilla de atención.


Evitar escuchar música, ver videos o usar audífonos u otros elementos que generen una barrera de comunicación durante el servicio al ciudadano

Constantemente validar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.

- **Presentación Personal:**

La imagen personal está estrechamente relacionada con la imagen institucional, no sólo es la imagen del servidor público, sino la imagen de la Dirección.

Si utilizamos algún distintivo institucional como uniforme, chaleco o carné, debemos hacerlo adecuadamente reforzando una imagen institucional positiva ante el ciudadano. Para

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

quienes no usen uniforme se debe utilizar ropa casual de oficina, no están permitidos la ropa deportiva o informal, entre otros.

Asegurémonos que nuestro cabello y uñas estén siempre limpios y bien presentados; en general el atuendo debe ser casual y discreto.

**- Atención por Buzón de Sugerencias:**

Mediante el buzón de sugerencias, los usuarios pueden presentar sus sugerencias en los puntos de atención presencial. Es necesario contar con un lineamiento de apertura de buzón, acatando la normatividad vigente.

**- Ferias de Servicio**


Es un acto público organizado por la Dirección para ser realizado en uno o varios días, al cual pueden asistir los ciudadanos y sus organizaciones libremente.

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son espacios que permiten a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

Independiente de la convocatoria a participar en eventos masivos como ferias de servicio, es importante tener en cuenta los siguientes criterios:

- Identificación de la Dirección o dependencia en el stand o espacio asignado en el evento (banner, carteles).
- Personal capacitado frente a los trámites y servicios ofertados.
- Presentación personal institucional y respectiva identificación.
- Cumplimiento de horarios de atención.
- Registro de usuarios atendidos
- Aplicación de encuestas de satisfacción

Es importante identificar e implementar los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, para este canal de atención.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


## 7.2 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual

La atención electrónica o virtual integra los canales de servicio que se prestan a través de las Tics: correo electrónico, página web y sus respectivos aplicativos, como chat, WhatsApp, redes sociales y las aplicaciones móviles, que se encuentren vigentes.

Estos canales deben ser continuamente monitoreados frente a su efectiva funcionalidad y constante actualización de información, en el caso específico de la Página web.

### **Pautas Claves de canales electrónicos**

- Entregar la responsabilidad de atención de estos canales a personal idóneo para su atención.
- Revisar de manera continua su funcionalidad. Si no funciona adecuadamente reportar de inmediato al área de soporte.
- El uso de este tipo de herramientas es de carácter estrictamente institucional.
- Al recibir una solicitud, verificar que la solicitud que sea de competencia de la entidad, de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- Para el caso de los aplicativos de PQRSD, deben ser tramitada conforme al procedimiento establecido en esta herramienta, según la normatividad vigente.
- Para dar respuesta al ciudadano a través de este tipo de canales, se debe redactar un mensaje en tercera persona, teniendo en cuenta que quien responde no es el servidor público, sino el Ministerio, en este caso, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, por tanto, se debe tener en cuenta que esa contestación es una declaración institucional. Debe ser un mensaje conciso y preciso, redactado con oraciones cortas y párrafos concretos. Evitar el uso de frases en mayúsculas, negrillas o signos de exclamación.
- En todo caso, siempre debe identificarse el servidor público que se encuentra atendiendo el canal, o quien entregue respuesta oficial.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

- Cada servidor público es responsable del uso adecuado de las herramientas tecnológicas asignadas, así como de la información que se envía a través de ellas, razón por la cual no debe permitir acceso a terceros.
- Toda la información capturada a través de estas herramientas es reservada y no puede ser reproducida, transferida, compartida con terceros, conforme a la normatividad de protección de datos personales, el personal que administra estas herramientas debe firmar acuerdos de confidencialidad y/o recibir capacitación acerca de la protección de datos personales acorde a la ley 1581 de 2012.
- Con respecto a los Trámites y servicios, deben estar publicados en las respectivas páginas Web, alineados a la Política de Racionalización de Trámites, contando con la respectiva estrategia de Racionalización de Trámites y publicados de forma actualizada en el Sistema único de Información de Trámites, del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Toda la información registrada las páginas web de cada institución o entidad del Sector Defensa, deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente, garantizando la disposición de la información en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y en general la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.


Es importante identificar e implementar los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, para este canal de atención.

### 7.3 Protocolo Atención Telefónica

La atención telefónica se brinda a través de la línea institucional, o los conmutadores, o centro de contacto, o líneas celulares que se tengan disponibles, entre otros. Este permite a los usuarios y a los grupos de valor interactuar en tiempo real con los servidores públicos, quienes resolverán sus dudas de manera inmediata.

Es importante indicar que, al ser un canal estrictamente auditivo, el personal que lo responda deberá contar con una voz serena y clara, aplicando de forma estricta el protocolo para este canal, inclusive para la atención de usuarios difíciles.

A través de este medio, los ciudadanos también podrán implementar sus peticiones verbales, que de acuerdo con la Resolución 3660 de 2021, establece los lineamientos para hacerlo.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

### **Pautas clave de canales telefónicos:**


- Se deberá establecer un instructivo de uso y monitoreo de este tipo de canal.
- Designar la responsabilidad de atención de canales telefónicos a personal idóneo para su atención.
- Revisar el correcto funcionamiento del computador, teléfono, diadema y que los documentos de soporte, para brindar la atención, estén disponibles.
- Se debe contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Al contestar la llamada, se utilizará el saludo institucional: *“Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, Buenos días/tardes habla \*nombre del servidor público\*. ¿En qué puedo **servirle?**”*.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, así como de la dependencia responsable, el nombre del servidor público que podría resolver el tema, número telefónico, extensión y correo electrónico para contactarlo.

Es importante identificar e implementar los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, para este canal de atención.

**Definición de Discapacidad:** De acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas y la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

### **Principios y Derechos de las personas con discapacidad**

Según la Ley 1346 de 2009 (Julio 31) Por medio de la cual Colombia aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Es importante garantizar el cumplimiento de los principios que favorezcan el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

Los principios de la Convención son:

- ✓ La no discriminación;
- ✓ La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- ✓ El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- ✓ La igualdad de oportunidades;
- ✓ La accesibilidad;
- ✓ La igualdad entre el hombre y la mujer;
- ✓ El respeto a la evolución de las facultades de los niños con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.


*“Las personas con discapacidad, por tanto, tienen los mismos derechos que cualquier otra persona, de los cuales es importante fortalecer y trabajar siempre por el cumplimiento de estos, tales como como la educación en igualdad con todos y todas, la vía independiente, la capacidad jurídica y la no discriminación”.*

Con el fin de lograr el cumplimiento de los principios y derechos anteriormente expuestos, pueden tenerse en cuenta algunos aspectos que pueden ser relevantes en el protocolo de atención de personas con discapacidad por parte de los servidores públicos del Sector Defensa, tales como:

- Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad.
- En cualquier caso, siempre se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado a partir de ese momento, se escucha atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos.
- En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

Es importante indicar que existen herramientas o canales de atención para la atención de la población con discapacidad auditiva, como los servicios que ofrece el **Centro de Relevo** indicadas a continuación:

- Servicio Relevo de Llamadas: El Centro de Relevo permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea. Esta iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC en alianza con la Federación Nacional de Sordos de Colombia- FENASCOL ha evolucionado, desde el 2001,

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

apoyándose en la tecnología y está disponible de forma gratuita la aplicación para dispositivos móviles.

- Servicio de Video Mensajes por WhatsApp: A través de este servicio se pueden enviar videos y/o audios cortos entre personas sordas y oyentes, teniendo a su disposición un intérprete del Centro de Relevó que transmitirá la información a los usuarios.
- Servicio de Interpretación en línea SIEL: Este servicio facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, poniendo a su disposición un intérprete en línea. Para acceder al servicio se pueden conectar desde un computador, Tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.


Así mismo, acogiéndonos a la normatividad nacional más específicamente a la Resolución 113 del 31 de enero de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social se reconocen las siguientes categorías de discapacidad:

**Definición Discapacidad Física:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

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

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que los productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales puede requerir espacios físicos y transporte accesible.

*a) Protocolo de atención para persona con Discapacidad física o motora:*

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Bríndele su colaboración si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

**Discapacidad Auditiva:** En esta categoría se encuentran 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, presenta diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR 2011).

Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

*b) Protocolo de atención para persona con Discapacidad auditiva*

- No es necesario gritar, no le oír. Puede incluso que se consiga el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, el rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.


	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre. Se debe procurar vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Se recomienda mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartando de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios.

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

*c) Protocolo de atención para personal con Discapacidad Visual*

- Hablarle mirando a su cara.
- Dirigirnos directamente a la persona para saber lo que quiere o desea y no a su acompañante.
- Utilizar un tono y volumen normales, evitando gritar o elevar la voz.
- Frente a palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”; es mejor términos más orientativos como “a tu izquierda”, “detrás de ti”
- Las palabras “ver” o “mirar” no son términos tabúes, pues las personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Si en la conversación se hace referencia a un objeto, conducir su mano, previo aviso, hacia el mismo e indicarle de lo que se trata.
- Evitar interactuar con el perro-guía, no hablarle ni contactar físicamente con él.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


- Al finalizar la conversación o si nos vamos, se lo debemos informar, ya que de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos allí. Proceder del mismo modo, si regresamos.
- Durante los desplazamientos y cambios de ubicación, no presuponer que la persona necesita ayuda, aunque se la podemos ofrecer.
- Aunado a lo anterior, puede que dicha ayuda sea precisa de forma puntual y no continuada, en ese caso, atender las indicaciones de la persona con discapacidad visual.
- Informarle de lo que nos vamos a ir encontrando en cada lugar al que vamos accediendo.

**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, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegos son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegos requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

*d) Protocolo de atención para personal con sordoceguera*

La sordoceguera es la discapacidad de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno, por tanto, se hace necesario identificar si el ciudadano está acompañado o si cuenta con algún mecanismo de comunicación con el que se pueda generar el vínculo de atención.

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

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

*e) Protocolo de atención para personal con Discapacidad cognitiva o intelectual:*

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, se recomienda tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Si el ciudadano sufre de desmayos o convulsiones, tranquilice a los demás ciudadanos, avise al brigadista y disponga el espacio para que se realice la atención en primeros auxilios.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, se recomienda usar frases directas y bien construida, adicionalmente evitar los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- Entregar la información de manera sencilla y lenta.
- Asegurarse de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- No hablar de la deficiencia del ciudadano usando calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero. No ignorar a las personas en condición de discapacidad intelectual. Se recomienda saludar y despedirse normalmente, como con cualquier persona.

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

*f) Protocolo de atención para personal con Discapacidad mental*

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025


- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Si percibe agresión por parte del ciudadano, ínstelo de forma amigable a tomar asiento, siente a su lado y escuche su malestar, en ocasiones solo desea ser escuchado.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacer lo mismo, se recomienda mantenerse sereno, evaluar la situación y cuidar el lenguaje no verbal, adicionalmente se sugiere evitar discusiones.
- Buscar soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatar la situación.
- Tener paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

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

**Grupos Étnicos Minoritarios:** El término Etnia incluye los Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras o Raizales, y Pueblos Gitanos. Para su atención, es necesario tener en cuenta:

*g) Protocolo de atención a personas de grupos étnicos*

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición y gestionar la respectiva traducción.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

**Personas LGBTIQ+:** Este concepto, según el portal de la Secretaría Distrital de Integración Social de Bogotá, aparece en los años 90 para representar la inclusión, reemplazando el término «homosexual» e incluyendo al resto de identidades de género u orientaciones sexuales diferentes a la heterosexual"

**h) Protocolo de atención para personal LGBTIQ+:**

- En la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, primara el respeto frente a la identidad sexual de cada uno de los ciudadanos; ofreciendo una atención oportuna, amable, y empática bajo el principio de la igualdad y el derecho a la participación.

**8. Lineamientos para la atención en crisis**


De acuerdo con Slaikeu (1988), una crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”.

- Circunstanciales: provocadas por eventos externos inesperados (accidentes, pérdida, situaciones de violencia, entre otros).
- De desarrollo: relacionadas con transiciones esperadas pero difíciles de manejar (retorno a la vida civil, aceptación de una discapacidad, etc.).

Teniendo en cuenta que parte de la población que visita la Dirección de Veteranos, son miembros de la Fuerza Pública con discapacidad, es fundamental establecer lineamientos para responder ante posibles situaciones de crisis emocional durante la atención.

Todo el personal vinculado a la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI), ya sea de planta o por contrato, deberá regirse por los siguientes principios

- ✓ Respeto y dignidad: Reconocer el contexto del usuario.
- ✓ Escucha activa y empática: Priorizar una comunicación centrada en el bienestar del usuario.
- ✓ No estigmatización: Evitar juicios o actitudes que refuercen el estigma asociado a las emociones intensas o a condiciones de salud mental.
- ✓ Actuación oportuna y responsable: Identificar señales de crisis y activar rutas de atención especializadas cuando sea necesario.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

Así mismo, se hace necesario identificar las señales de alerta que se pueden presentar durante la atención, con el fin de garantizar un respuesta adecuada y oportuna.

- ✓ Cambios repentinos en el tono de voz o lenguaje corporal.
- ✓ Manifestaciones de llanto, confusión o bloqueo.
- ✓ Expresiones de desesperanza, impotencia o ideas suicidas.
- ✓ Negativa a continuar con el proceso de atención.
- ✓ Conductas agresivas o autolesivas


Una vez identificadas las señales de alerta que puedan indicar una posible crisis emocional, es fundamental que el personal actúe de manera inmediata. Este protocolo permite brindar una primera contención al usuario para garantizar su seguridad. Posteriormente, si la situación lo requiere, se deberá realizar una valoración más profunda y activar las rutas especializadas correspondientes, como son la activación de la brigada de emergencia y si se hace necesario, activar o solicitar área protegida, asegurando una atención integral. Finalmente, todo el proceso debe ser debidamente registrado para efectos de seguimiento.

De igual manera, se invita a los funcionarios a seguir con las siguientes recomendaciones:

- ❖ Mantener la calma y un tono de voz sereno.
- ❖ Ofrecer un espacio privado y seguro para la atención, si es posible.
- ❖ Validar emocionalmente al usuario (“Entiendo que este momento puede ser difícil...”).
- ❖ Evitar la confrontación o cuestionamientos invasivos.
- ❖ No prometer soluciones que no puede garantizar.

## **9. Mecanismos de Seguimiento y Validación del Modelo de Atención y Servicio**

La implementación efectiva de este modelo se reflejará a través de la satisfacción de nuestros grupos de valor con referencial al servicio prestado, por lo anterior, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación, realizará seguimiento a través de una encuesta emitida por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, el resultado se reflejará a través de los informes semestrales de satisfacción de usuarios. A partir de estos informes de satisfacción se podrá valorar el conocimiento y aplicación de cada uno de los puntos establecidos en este protocolo, en cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: RC-PT-001
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Vigente a partir de: 24 de noviembre de 2025

## 10. Normatividad

Congreso de Colombia. (2009). Ley 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad".

Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Congreso de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014. Por la cual se regula el derecho de acceso a la información pública nacional.

Escuela Superior de Administración Pública – ESAP. (2017). Guía de servicio al ciudadano.

Función Pública. (2017). Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Icontec. (2016). Norma Técnica de Calidad NTC ISO 37001: Política antisoborno.

## 11. Referencias

American Psychiatric Association. (2014). \*Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5)

Ministerio de la Protección Social & Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2011).

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). *Lineamientos para la inclusión de la discapacidad en el sector salud*

Ministerio de Defensa Nacional. (2023). Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano.

Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America, & Sense International. (2011).