



Transporte



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
Y SERVICIO A LA
CIUDADANÍA 2024**



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024

Contenido

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2024. **iError! Marcador no definido.**

Alcance del protocolo Ministerio de Transporte.....	4
Objetivos.....	5
Elementos comunes a todos los canales.....	6
Atributos del buen servicio.....	8
Ciclo de servicio	9
Etapas del protocolo.....	10
Factores claves que impactan en la ciudadanía	11
Conociendo a la ciudadanía	12
Atención a personas alteradas	13
Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)	14
Pautas para tener en cuenta antes de la atención.....	16
CANAL TELEFÓNICO.....	19
Atención telefónica en el <i>call center</i>	22
Atención telefónica en oficinas.....	23
Mensajes de texto (SMS).....	24
WhatsApp (+57 320 961 1208)	24
CANAL VIRTUAL	26
PQRSDF WEB	26
Videollamada	29
Correo electrónico	31
CANAL PRESENCIAL.....	33
Pautas generales en la atención.....	33
Acciones de anticipación	38
Servidores y colaboradores de ventanilla	39
CANAL ESCRITO.....	41
Atención prioritaria.....	44
Objetivo	44
Atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial	45
Objetivo	45
Conceptos clave	45

Recomendaciones de atención en los canales presenciales y no presenciales.....	47
Recomendaciones para la atención en canales no presenciales de personas con discapacidad.....	58
Niveles y acuerdos de servicio	61
Niveles de atención.....	61
Acuerdos de Servicio.....	64
GLOSARIO GENERAL	67

Alcance del protocolo Ministerio de Transporte

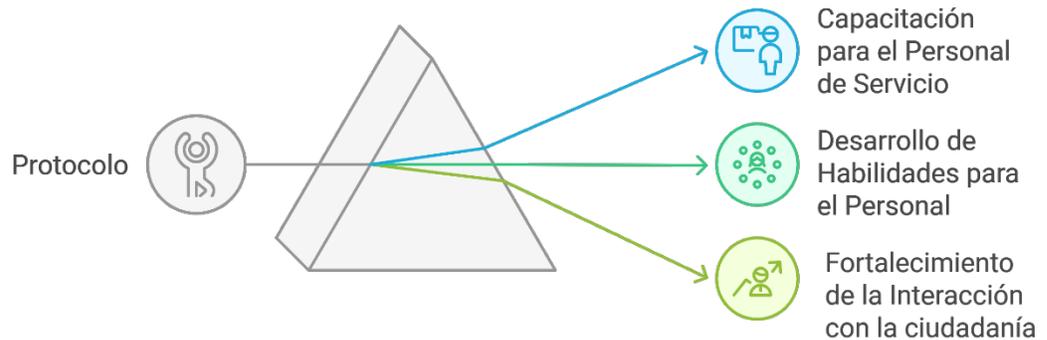
La información contenida en este documento se fundamenta en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Decreto 1082 de 2015, el Decreto 2623 de 2009, el CONPES 3785 de 2013 y la Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía.

Esta herramienta contribuye al fortalecimiento de las habilidades de servicio de los servidores y colaboradores del Ministerio de Transporte a nivel nacional, independientemente de si tienen contacto directo con la ciudadanía o no.

El presente protocolo está diseñado para garantizar un servicio eficiente, transparente y respetuoso, por esto incluye:

- **Atención personalizada:** Se busca ofrecer una atención directa y personalizada a cada ciudadano, asegurando que sus necesidades y consultas sean atendidas de manera adecuada.
- **Transparencia y acceso a la información:** Las entidades deben proporcionar información clara y accesible sobre sus servicios, procedimientos y tiempos de respuesta.
- **Canales de atención:** Se disponen de múltiples canales de atención, como oficinas físicas, líneas telefónicas, correos electrónicos y plataformas digitales, para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.
- **Capacitación continua:** Los servidores públicos reciben formación constante en temas de atención al ciudadano, ética y transparencia, para mejorar la calidad del servicio.
- **Evaluación y mejora continua:** Se implementan mecanismos de evaluación y retroalimentación para identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios se ajusten a las expectativas y necesidades de

la ciudadanía.



Objetivos

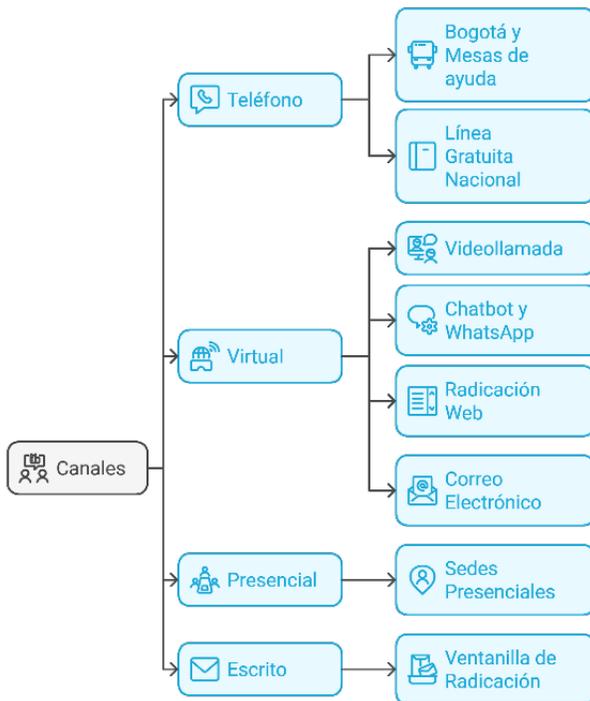
General

Establecer una herramienta que facilite el fortalecimiento y la mejora continua de la calidad en la atención, mediante la estandarización de pautas y comportamientos que promuevan nuevas conductas y habilidades en el relacionamiento con la ciudadanía.

Específicos

- Desarrollar y fortalecer en los servidores y colaboradores públicos del Ministerio de Transporte, que atienden directa e indirectamente a los ciudadanos, las destrezas y habilidades contenidas en la competencia organizacional.
- Optimizar la calidad del servicio prestado a los grupos de valor a través de los diferentes canales oficiales de atención.
- Promover en los servidores y colaboradores públicos la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de nuestros grupos de valor.
- Divulgar el protocolo de servicio al ciudadano como herramienta orientadora en los momentos de verdad que se desarrollen en los canales oficiales de atención a la ciudadanía dispuestos por el Ministerio de Transporte.

Elementos comunes a todos los canales



Los canales de atención son los medios a los que acude la ciudadanía para interactuar con el Ministerio de Transporte, realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia, así como para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el quehacer de nuestra entidad.

Los canales de atención oficiales dispuestos por el Ministerio de Transporte para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual. Estos se componen de diferentes medios que permiten dicha interacción, brindando la atención u orientación necesaria a sus requerimientos, desde el lugar donde se encuentren.

A continuación, detallamos los canales y medios oficiales de atención con los que cuenta el Ministerio de Transporte:

Telefónico:

Los medios que permiten a los usuarios comunicarse con el Ministerio de Transporte a través de su teléfono fijo o celular son:

- **Desde Bogotá o el exterior:** (+57 601) 324 0800 opción 1
- **Gratuito nacional:** 01 8000 112042.
- **Línea de transparencia:** 01 8000112042.
- **Mesas de ayuda:** según las opciones que se encuentren disponibles.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Virtual:

Permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su tableta, computador o teléfono celular, desde donde se encuentren:

- **Videollamada:** Los usuarios deben agendar su cita de atención a través de la página web del Ministerio www.mintransporte.gov.co en la opción "Atención Videollamada" o directamente en el enlace <https://bit.ly/2UFTeTf>.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Chat:** Nuestros usuarios pueden acceder a través de la página web www.mintransporte.gov.co en la pestaña "Hable con Nosotros".
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Radicación por el portal web:** Ingrese a www.mintransporte.gov.co, en la sección de Servicios en la opción "Radicar PQRSD y hacer seguimiento" o en el enlace: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>.
- **Correo electrónico:** Envíe su solicitud a servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, y recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.
- **Línea de WhatsApp:** (+57) 320 123 4567

Presencial:

Para la ciudadanía que lo requiera, se brinda atención presencial a través de las sedes ubicadas a lo largo del territorio nacional, las cuales puede consultar a través del siguiente enlace: <https://bit.ly/3idytqQ>.

Este servicio en algunas sedes está restringido o requiere cita previa. Por favor, comuníquese con anterioridad a través de sus números de teléfono. Si es para la sede central en Bogotá, puede agendar su cita aquí: <https://bit.ly/3AjYqyH>.

- **Horario de atención en sede central:** lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Nota: El horario de las direcciones territoriales e inspecciones fluviales varía dependiendo del territorio donde se encuentren ubicadas

Escrito:

La ciudadanía puede radicar sus documentos a través del correo físico de la Entidad:

- **Ventanilla de radicación:** Disponible en la sede central en Bogotá, direcciones territoriales e inspecciones fluviales del Ministerio de Transporte. Puede consultarlas a través del portal web www.mintransporte.gov.co.

Atributos del buen servicio

Para brindar un servicio de calidad, debemos cumplir con ciertos atributos relacionados con las expectativas que posiblemente los usuarios tienen sobre el servicio que necesitan. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** Las personas esperan ser reconocidas y valoradas, sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** De acuerdo con las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** Capacidad de escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **Incluyente:** De calidad para todas las personas, sin distinción ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la ciudadanía.
- **Efectivo:** Resuelve lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de un ciudadano, porque debe satisfacer a quien lo recibe. Para lograrlo, se deben comprender las necesidades de las personas, lo que a su vez exige escucharlas.

Las personas necesitan información oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas como un mal servicio y pueden alterar a nuestro interlocutor. Por esto, se debe:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer la mayoría de los trámites y servicios que presta el Ministerio de Transporte, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento (el conducto regular) con los temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, o que sea incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato, encargado o líder para que resuelva de fondo.
- Por último, pero no menos importante, en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio o para agilizarlo. Hacerlo, además de violar los atributos del buen servicio, conlleva una responsabilidad penal y disciplinaria.

Ciclo de servicio

Es una secuencia continua de actividades que realizamos diariamente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en cada canal de atención. El ciclo comienza en el primer punto de contacto entre el usuario y el Ministerio, y termina temporalmente cuando se considera que el servicio está completo. Se reinicia cuando el usuario decide regresar por el mismo tema.



Este ciclo de servicio se presenta en todos los canales de atención en los momentos de verdad (momento de atención), los cuales marcan eventos clave de satisfacción o insatisfacción respecto al servicio y a la imagen de la Entidad. En este ciclo, los grupos de valor interactúan con quienes cumplimos diferentes roles al interior del Ministerio, en el marco del servicio público:

Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se determina que estos servicios tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

Por ello, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, ya que muchas veces son el primer contacto con la ciudadanía al

ingresar a cualquier sede. Es fundamental contar con su disposición para que, una vez verificada la labor de seguridad, puedan direccionar a las personas al punto de información para la atención requerida.

Rol las y los Orientadores o Anfitriones

Este rol se encuentra en el punto de atención en los módulos de asignación de turnos (cuando se cuenta con este sistema) o en un módulo exclusivo para dar orientación inicial a quien lo requiera, según el diseño y recursos de la sede. Si usted tiene a cargo este rol, tenga en cuenta lo siguiente:

- Debe orientar a la ciudadanía una vez confirme que cumple con los requisitos para realizar sus trámites y servicios.
- En caso de que la inquietud o trámite no sea de competencia del Ministerio de Transporte, explíquelo el por qué y remítalo a la entidad competente.
- Si el asunto es de nuestra competencia, diríjalo hacia la sala de espera o al módulo que atenderá su requerimiento.
- Si la persona tiene alguna discapacidad o condición, esté atento a las necesidades específicas que tenga.

** Si desea más información sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, más adelante encontrará un capítulo dedicado al tema.*

Rol de las y los servidores y colaboradores públicos de la Entidad.

Son quienes interactúan con la ciudadanía de manera directa o indirecta. Es en este punto donde se materializa la prestación de la atención y donde existe la posibilidad de solucionar sus necesidades.

Rol del líder responsable del punto de atención.

Es quien lidera y se asegura de que el servicio se preste en condiciones óptimas, monitoreando continuamente la prestación del servicio. Esta persona vela por el cumplimiento de los términos y requisitos para acceder a los trámites y servicios. Por lo general, es la persona que tiene a cargo la sede o punto de atención.

Etapas del protocolo

En la definición de los protocolos, se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. Para esto se identifican estas etapas básicas:



- **Apertura:** Inicia con una bienvenida, una presentación y un saludo que permitan a la ciudadanía sentirse bien recibida y que la atención está puesta en ellos, brindándoles respeto y confianza, y asegurando que su inquietud será escuchada y atendida.
- **Análisis y comprensión:** En el momento de verdad, es importante escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. En esta etapa de contacto, es necesario mantener objetividad y escucha activa para brindar un servicio efectivo.
- **Intervención y solución:** Es fundamental conocer el rol, función y punto de vista de las personas involucradas en la comunicación, con el objetivo de promover la resolución de las inquietudes y buscar la satisfacción del usuario.
- **Cierre:** Finaliza con una encuesta de satisfacción del servicio prestado, seguida de la despedida.

** Si desea más información sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, más adelante encontrará un capítulo dedicado al tema.*

Factores claves que impactan en la ciudadanía

- **Actitud:** Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía, el servidor o colaborador debe mostrar comportamientos que demuestren interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y sentido de pertenencia con la institución que representa.
- **Comunicación:** Se manifiesta cuando hay una comunicación en doble vía, por diversos canales, para el intercambio de información. La comunicación con la ciudadanía debe ser cordial, accesible y

asertiva. Es importante escuchar con atención sus solicitudes, confirmar la información, responder teniendo en cuenta los lineamientos de la estrategia de Lenguaje Claro, los requerimientos y hacer retroalimentación del mensaje las veces que sea necesario, adaptándose al modo de comunicación del solicitante.

- **Imagen:** A nivel organizacional, es la visión con la que una persona ve a una empresa en el mercado. En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, siendo la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio. La imagen que proyectan los servidores o colaboradores de sí mismos y de la institución que representan (forma de vestir, organización del puesto de trabajo, disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utilizan, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la experiencia de los ciudadanos.

Conociendo a la ciudadanía

Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una oportunidad para brindar un servicio de calidad. "No existe una segunda oportunidad para una primera impresión". Por ello, es fundamental reconocer su importancia.

Como primera medida, tener siempre presente que los ciudadanos prefieren que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos con amabilidad y respeto.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los tratemos con empatía.
- Los orientemos con precisión, veracidad y oportunidad.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Les brindemos respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Les facilitemos un ambiente digno en el Punto de Atención.

Se espera que los servidores o colaboradores públicos atiendan a la ciudadanía con una buena actitud de servicio. No se trata tanto de pensar en el usuario, sino de pensar como ellos y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes que exigen un trato diferencial.

En este sentido, se debe:

- Anticiparse a las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para superar las expectativas de buen servicio.
 - Con esto, la ciudadanía se llevará una buena impresión porque:
- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Los orientamos con claridad y precisión.
- Los atendemos con calidez y agilidad.
 - Pero se llevará una impresión negativa cuando:
- Los tratamos de manera altiva o desinteresada.
- Los hacemos esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No buscamos la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Atención a personas alteradas

Aunque el buen servicio sea la regla, si la ciudadana o ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si persiste en su actitud, el servidor o colaborador debe llamar a su superior para manejar la situación.

En muchas ocasiones, llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, en algunos casos por desinformación. Por eso, es recomendable:

- Mantener una actitud amigable y mirar a la persona a los ojos; no mostrarse agresivo, ni verbalmente ni con gestos y/o postura corporal.
- Dejar que se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo y, menos aún, entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal; el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si usted conserva la calma, es probable que la persona también se calme.
- Cuidar el tono de voz; muchas veces no es lo que se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

- Dar alternativas de solución y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si la situación es inmanejable o vuelve a ocurrir con otro ciudadano o ciudadana, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje, los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección le propone algunas recomendaciones para manejarlo de una manera óptima:

- Tenga presente que el lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases como "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado, por ejemplo, el RUNT – Registro Único Nacional de Tránsito.
- Llame a las personas por el nombre que utilizan, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evite tutear o utilizar términos como "mi amor", "corazón", etc.
- Para dirigirse a alguien, encabece la frase con "Señor" o "Señora".
- Evite dar respuestas cortantes del tipo "Sí" o "No", ya que se pueden interpretar como frías y apresuradas.

** Si desea más información sobre el protocolo de atención con enfoque diferencial, más adelante encontrará un capítulo dedicado al tema.*

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre es posible dar la respuesta esperada. Por ello, cuando se niegue una solicitud, es importante ser directo y claro, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que se comprenda la razón. A continuación, se presentan algunas pautas para que la respuesta negativa sea mejor recibida:

- Explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. Si es necesario usar tecnicismos, asegúrese de explicar su significado.

- Ofrezca alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la persona desea, ayuden a solucionar la petición de manera aceptable, demostrando que su solicitud es importante y que se busca brindar un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegúrese de que la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay, sean claros y precisos.

Consejos para dar respuesta en caso de no resolver favorablemente una solicitud:

A continuación, se detallan algunos consejos para dar una respuesta adecuada y evitar que la o el ciudadano se sienta inconforme. ¿Cómo hacerlo?

- Ofrézcale una disculpa por no poder satisfacer su solicitud de manera efectiva.
- Diga: "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca medidas alternas que, aunque no sean exactamente lo que desea, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación. Recuerde no comprometerse con lo que no puede cumplir.
- Luego diga: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta, o ciertas medidas que la persona pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradézcale por su comprensión.

Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente se compromete a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello:

- Escuche con atención y sin interrumpir.
- Formule todas las preguntas necesarias para comprender exactamente el problema y lo que se está solicitando.
- Explique primero lo que puede hacer y luego, de manera tranquila, aclare lo que no puede hacer.
- Ejecute de inmediato la solución ofrecida.
- Tenga en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente si la persona ha interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, solicite contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Evite respuestas cortantes como "sí" o "no", ya que pueden interpretarse como frías y apresuradas.

Pautas para tener en cuenta antes de la atención

Presentación personal

- La apariencia personal tiene un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio, refuerza la imagen integral del Ministerio de Transporte y da importancia a la sede o canal por el cual se recibe atención. Vestir de manera demasiado osada o descuidada puede crear una impresión negativa. Por consiguiente, debe tener en cuenta lo siguiente:
- Identifíquese con su respectivo carné.
- Evite el uso de ropa desgastada o sucia. Mantenga el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, aplíquelo antes de llegar al puesto de trabajo y prefiera un estilo natural que refleje una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista del público.
- Si usa uniforme, llévelo conforme a lo indicado por la Entidad o prestador de servicios correspondiente. Evite usar elementos ajenos al uniforme, como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores (a menos que sean institucionales).
- Si usa corbata, manténgala bien ajustada al cuello.
- Garantice el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables, como el de cigarrillo.
- Evite el uso de audífonos (a menos que el servicio lo amerite), así como el acceso a páginas comerciales o redes sociales no institucionales en tabletas, celulares o equipos de cómputo.

Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde preste el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Un puesto de trabajo sucio, desorganizado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden y descuido, no solo en el lugar de trabajo o módulo de atención, sino en la sede afectando la imagen institucional.

Debe ser de interés ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de su puesto de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia, además porque facilita el desarrollo de las actividades asignadas.

El cuidado y la apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio tienen un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Un puesto de

trabajo sucio, desorganizado y lleno de elementos ajenos a la labor da la sensación de desorden y descuido, afectando no solo el lugar de trabajo o módulo de atención, sino también la imagen institucional.

Es importante ofrecer a la ciudadanía una sensación de armonía y eficiencia a través del orden y la pulcritud del puesto de trabajo, lo cual también facilita el desarrollo de las actividades asignadas. Para mantener el puesto de trabajo bien presentado, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantener el puesto en perfecto orden y aseo.
- Guardar carteras y demás elementos personales fuera de la vista del público.
- Evitar elementos distractores como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.
- No consumir alimentos ni reproducir música en los puestos de trabajo.
- Guardar la papelería e insumos en las gavetas del escritorio, manteniendo a la vista solo lo necesario.
- Archivar los documentos lo antes posible, especialmente si se trata de un archivo temporal o de gestión.
- Evitar que la papelera de basura esté llena.
- Revisar diariamente sellos, esferos, cosedoras y otros elementos antes de iniciar la labor. Asegurarse de que los elementos de cómputo funcionen correctamente antes de comenzar la atención.

Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía

Es fundamental ofrecer espacios agradables, limpios y organizados, que sean fácilmente identificables como puntos de servicio a la ciudadanía, donde puedan recibir un servicio óptimo y digno. Para ello, es necesario establecer e implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo en cada punto de atención. El personal encargado debe realizar lo siguiente:

- Realizar limpieza y mantenimiento frecuente en las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines y andenes.
- Limpiar las áreas de servicio y trámites.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como las puertas y sillas.
- Limpiar las oficinas administrativas y los baños.
- Mantener las paredes e interruptores limpios.
- Realizar mantenimiento frecuente de los pisos de las salas de espera y áreas en general.

- Limpiar los vidrios internos y externos, así como las persianas.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.

Para conservar y mantener la infraestructura física, se debe revisar y validar periódicamente el estado de los siguientes elementos y, si es necesario, programar su mantenimiento preventivo:

- Mantenimiento de luminarias interiores y exteriores, y sus componentes, siempre que se cuente con personal calificado para dichas labores o solicitando al área encargada.
- Limpieza de carteleras e información contenida en ellas.
- Mantenimiento de la fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Mantenimiento y limpieza de baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, teléfonos personales y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Mantenimiento y limpieza de módulos de atención y silletería.

Pautas generales en la atención

Al inicio y durante la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

- Documentese sobre la información que va a transmitir.
- Prepárese antes de la atención. Así le resultará más fácil comunicarse con la o el ciudadano y entenderlo.
- Tome notas. Esto le permitirá recordar los puntos importantes.
- Pregunte cuando no esté seguro de comprender lo que le están indicando.
- Demuestre que está prestando atención diciendo de vez en cuando "sí, entiendo", y muestre empatía a través de su voz con frases como "entiendo su situación".
- Use frases de recuerdo: si desea que la persona dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo "decía usted que..."; después prosiga con alguna pregunta como: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo.
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree que le van a decir y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.

- Tenga tacto cuando el ciudadano o ciudadana haga una pausa; aunque sea larga, no significa que haya dicho todo. Permítale, si es el caso, continuar.
- Respire pausadamente.
- Reitere los hechos importantes.
- Sea prudente respecto a lo que el ciudadano o ciudadana le manifieste.

A continuación, detallamos cada uno de los aspectos de los canales de atención:

CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la comunicación en tiempo real entre la ciudadanía y la Entidad a través de un teléfono fijo o móvil. Este canal es atendido por un agente con el conocimiento suficiente para orientar al usuario acerca de su inquietud o requerimiento. El Ministerio de Transporte actualmente tiene disponibles las siguientes líneas telefónicas:

- (+57 601) 3240800: Dirigida principalmente a los habitantes de Bogotá o personas en el exterior.
- 01 8000 112042: Dirigida principalmente a personas que viven fuera de Bogotá, es gratuita.
- 01 8000 110950: Disponible para que la ciudadanía denuncie posibles casos de fraude y actos no éticos al interior del Ministerio, incluyendo a servidores y colaboradores públicos de la Entidad.

Ciclo del servicio



Recomendaciones generales para la atención por teléfono

- Mantenga el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces o chicles.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantenga una postura relajada y natural, esto proyecta el tono de voz. Si no cuenta con diadema, sostenga el auricular con la mano contraria a la que usa para escribir, esto le ayudará a apuntar los mensajes o acceder al computador en búsqueda de la información que se requiera.
- Manténgase actualizado acerca del uso de las funciones del teléfono y/o computador para atender las llamadas sin dificultad.
- Disponga de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y de la respuesta a las preguntas más frecuentes que se están presentando.
- Mantenga a la mano un listado de las sedes de la Entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Siga los guiones establecidos al responder.
- Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada. Si por fuerza mayor lo requiere, es necesario explicarle a la o el ciudadano que lo espere un momento en línea y retome la atención en un máximo de un minuto.

Recomendaciones para manejo del cuerpo

El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona puede hacer pensar al oyente que lo están atendiendo sin ganas, solo por cumplir. Use un tono vivaz y enérgico, sin exagerar, que demuestre seguridad en el mensaje y disposición para servir.

La vocalización: Pronuncie claramente las palabras, sin omitir letras. Respire tranquilamente para que las palabras se formen bien.

La velocidad: La velocidad al hablar por teléfono debe ser levemente menor que la usada en persona.

El volumen: El volumen de la voz debe ser mediano pero rítmico. Si vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Recomendaciones en la estación de trabajo

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

En el contacto inicial

- Conteste la llamada antes del tercer timbre.
- Salude a la o el ciudadano diciendo: "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre). ¿Con quién tengo el gusto de hablar?".
- Una vez establecido el nombre de la o el ciudadano, diríjase a ella o él por su nombre antecedido de "Señor" o "Señora" y pregunte: "¿En qué puedo ayudarle?".

En el desarrollo del servicio

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Espere, sin interrumpir, a que la o el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, infórmele cuál es el siguiente paso en el proceso.

Si debe dejar la llamada en espera:

- Explique por qué debe poner la llamada en espera y dígame el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si ve que el tiempo de espera se puede alargar, dele la opción de mantenerse en línea u ofrézcale devolver la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan. Si la o el ciudadano acepta la devolución de la llamada, pídale su número telefónico y, efectivamente, devuelva la llamada.
- Cuando la o el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada minuto y explíquele cómo va su gestión o dígame "estoy trabajando para usted, permítame un minuto más en línea".
- Al retomar la llamada, agradézcale por la espera o discúlpese por la demora si se ha excedido el tiempo prometido.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquele de manera concreta la razón de la demora.
- Si es el caso, infórmele la fecha o término en el que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- Verifique con la o el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que se le pueda servir.

- Retroalimente a la o el ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despídase amablemente, llamando a la persona por su nombre.
- Permítale a la o el ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comuníquelo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención telefónica en el call center

La atención se brinda a través de un proveedor de servicios BPO (*Business Process Outsourcing*) que recibe llamadas a nivel nacional y atiende temas propios de la Entidad.

Acciones de anticipación

- Verifique que conoce las funciones del teléfono, herramienta o aplicativo de recepción de llamadas.
- Verifique que la diadema está en condiciones óptimas y que no tenga interferencias.
- Ensaye que funcione correctamente el computador, la conexión a internet y cargue con anticipación los aplicativos de consulta que requiera, para brindar oportunamente la atención.
- Mantenga una base de conocimiento que permita agilizar la atención y respuestas.
- Evite un tono robotizado, lento o muy rápido para comunicarse con su interlocutor, haga ejercicios de vocalización, tono y velocidad de la voz, esto permite que sus interacciones no superen el tiempo establecido de atención por tener que repetir la información una y otra vez.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como "*Buenos días*", "*Buenas tardes*", y tener en cuenta el guion establecido para la atención.

En el desarrollo del servicio

- Escuche con atención lo que necesita la o el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- Si puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciórese que le quedó clara y llenó las expectativas.

- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en el momento, amablemente comunique la situación y la posible solución.
- Si por la complejidad de la atención debe escalar el caso, explíquelo al ciudadano o ciudadana la acción que va a realizar y cómo lo contactarán posteriormente.

En la finalización del servicio

- Si fue atendida la solicitud directamente por usted, confirme que le haya quedado clara la información y si requiere algo adicional.
- Despídase amablemente.

Atención telefónica en oficinas

La atención se brinda a través de un proveedor de servicios BPO (Business Process Outsourcing) que recibe llamadas a nivel nacional y atiende temas propios de la Entidad.

Acciones de anticipación:

- Verifique que conoce las funciones del teléfono, herramienta o aplicativo de recepción de llamadas.
- Asegúrese de que la diadema esté en condiciones óptimas y sin interferencias.
- Compruebe que el computador, la conexión a internet y los aplicativos de consulta funcionen correctamente antes de iniciar la atención.
- Mantenga una base de conocimiento actualizada para agilizar la atención y respuestas.
- Evite un tono robotizado, lento o muy rápido. Haga ejercicios de vocalización, tono y velocidad de la voz para que sus interacciones no superen el tiempo establecido por tener que repetir la información.

En el contacto inicial:

- Salude primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", y siga el guion establecido para la atención.

En el desarrollo del servicio:

- Escuche con atención lo que necesita la o el ciudadano, sin interrumpir, aunque la solicitud no sea de su competencia.

- Si puede resolver la solicitud, dé la información completa y asegúrese de que le quedó clara y llenó las expectativas.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en el momento, comunique amablemente la situación y la posible solución.
- Si debe escalar el caso por su complejidad, explique al ciudadano o ciudadana la acción que va a realizar y cómo lo contactarán posteriormente.

En la finalización del servicio:

- Si atendió la solicitud directamente, confirme que la información haya quedado clara y pregunte si requiere algo adicional.
- Despídase amablemente.

Mensajes de texto (SMS)

Los mensajes de texto son aquellos escritos que se envían y reciben entre teléfonos móviles y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.

Acciones de anticipación:

- Evalúe si cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal (si no, busque apoyo con el responsable del servicio en la Entidad):
- Conozca las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso del servicio, que muchas veces pueden tener un costo directo individual.
- Tenga en cuenta la herramienta, plataforma o contacto para el envío de mensajes.
- Los mensajes no deben contener tildes ni caracteres especiales (#\$%&...).
- Cuando una palabra esté compuesta por "ñ", prefiera reemplazarla por la sílaba "ni".

La Entidad maneja este tipo de mensajes con fines informativos o como encuestas de una pregunta y respuesta.

WhatsApp (+57 320 961 1208)

A través de esta aplicación de mensajería, instalada en un teléfono móvil, se brinda atención a la ciudadanía.

Ciclo de servicio



En el contacto inicial:

Este medio permite la recepción de mensajes cortos o largos y su comunicación debe ser concreta. Para esto, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Una vez reciba el mensaje, lo primero que debe hacer es saludar según el guion establecido para el servicio.
- Analice muy bien el mensaje que contiene la inquietud o solicitud, con el fin de definir cómo responder.

En el desarrollo del servicio:

- Las respuestas deben estar bien redactadas, sin faltas de ortografía, cumpliendo con los lineamientos de la estrategia de Lenguaje Claro.
- Enfóquese en la información que requiere. Si no entiende algo, solicite que amplíe la información.
- Mantenga una base de respuestas frecuentes para facilitar la atención.
- Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, sugiera escalar el caso para que sea contactado días después o, si lo requiere, comunicarse a través de otro medio. Utilice el formato o lineamiento adoptado por la dependencia para registrar el escalamiento.

- Si el ciudadano o ciudadana solicita ser contactado días después, explique a través de qué medio lo harán.
- Solicite los datos de contacto o, en caso de tener una base de datos con su información, confírmela.
- En lo posible, no use notas de voz. Si lo hace, asegúrese de que la información esté verificada.
- Si usa notas de voz, vocalice bien y mantenga el micrófono a una distancia moderada. Recuerde que si lo acerca mucho puede crear interferencia, y si lo aleja, no se escuchará.
- Si no conoce la respuesta, pregunte a la persona encargada para ampliar o confirmar la información.

En la finalización del servicio:

- Si tuvo alguna dificultad para responder por falta de información, o si esta está incompleta o errada, comuníquelo al jefe inmediato o persona encargada para que resuelva de fondo o dé orientación.
- Para finalizar la atención, use la despedida indicada en el guion de la atención.

CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, formulario ciudadano (PQRSD – WEB) y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con la ciudadanía a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

PQRSDF WEB

El Sistema de Gestión Documental – Orfeo de la Entidad permite a la ciudadanía elevar solicitudes de su interés, tales como: peticiones de interés general o particular, solicitudes de información, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones (PQRSDF). Asimismo, permite consultar el estado de sus PQRSDF vía internet y le permite al Ministerio llevar el control de las estadísticas de las interacciones escritas entre la Entidad y los usuarios.

Ciclo del servicio



Recomendaciones generales

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, por lo que no deben permitir el acceso a terceros.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas y no se pueden modificar.
- Imprima los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.

Acciones de anticipación

- Responda únicamente los mensajes que llegan del formulario de PQRSD oficial, enlazado con el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, para realizar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y evitar que venzan los términos.

- Verifique si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informe de ello al peticionario.

En el desarrollo del servicio:

Para que las y los servidores y colaboradores públicos emitan respuesta, deben ingresar a su cuenta de ORFEO y realizar lo siguiente:

- Seleccione el radicado al cual se le va a dar respuesta.
- Recuerde que las plantillas de respuesta por tipo de radicado se descargan dentro de ORFEO.
- Una vez cargado el oficio, verifique que el código de barras contenga la fecha y el consecutivo del documento. Tenga en cuenta que puede cargar anexos a la respuesta, si es necesario.
- Evite imprimir radicados y/o generar plantilla de entrega, pues el sistema dará por finalizado el proceso de respuesta una vez el radicado cumpla con los siguientes vistos buenos: anexar, radicar, imprimir y enviar.
- En cuanto al contenido del oficio, incluya oraciones cortas, claras y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- Siempre propenda por un texto preciso, claro y bien estructurado, pues esto evita malentendidos o confusiones al receptor.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responda todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara, precisa y gráfica, de ser necesario.

En la finalización del servicio:

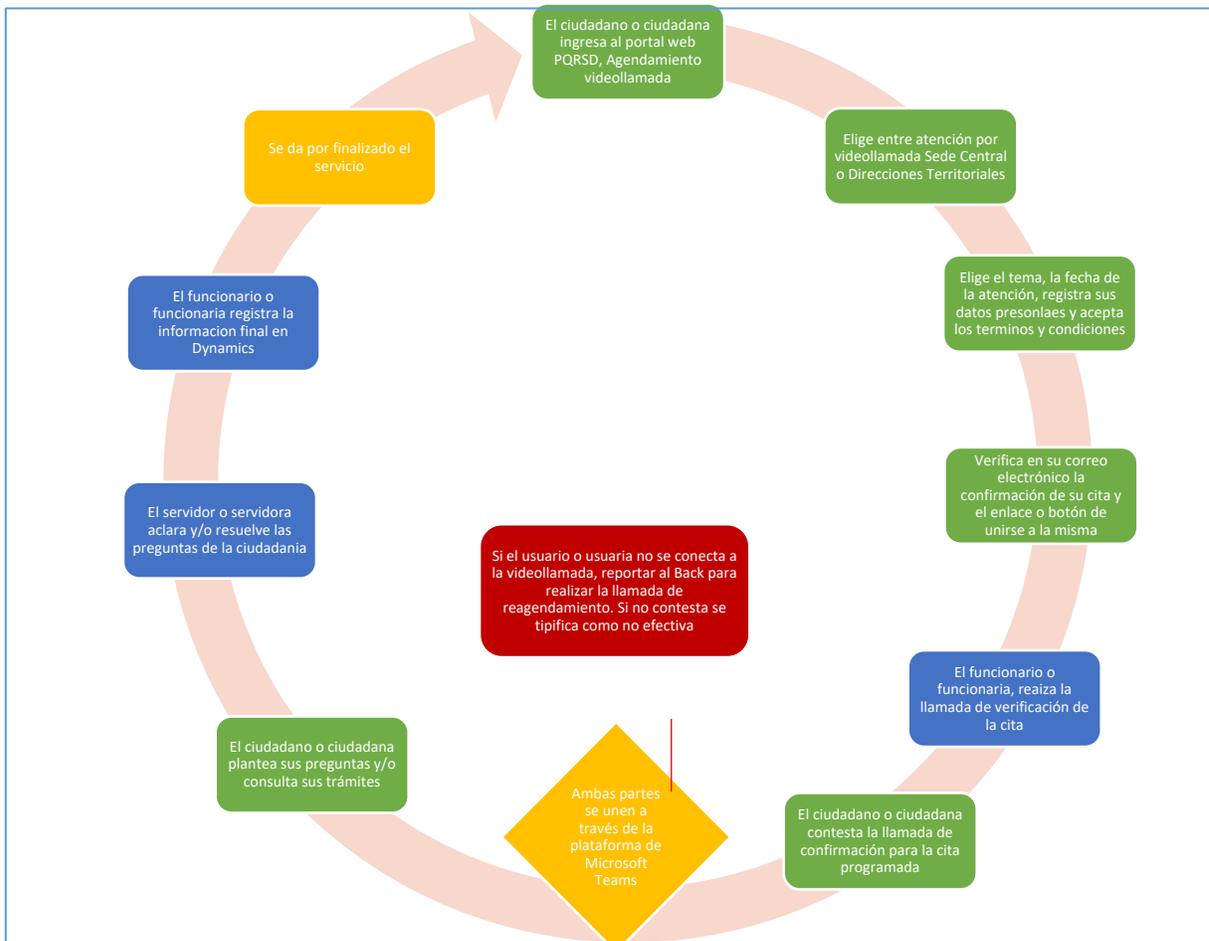
- Asegúrese de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el receptor lo identifique y se pueda poner en contacto con la Entidad en caso de necesitarlo. Esto debe incluir: cargo, teléfono de la Entidad, el nombre y la dirección física y web de la Entidad.
- Evite cometer errores. Para ello, revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esta acción, reducirá los sobrecostos y errores que afecten a la ciudadanía y/o la imagen de la Entidad.
- Tenga presente que los tiempos de respuesta a las PQRSD se encuentran establecidos por ley, por lo que deben cumplirse.

Videollamada

A través de la plataforma Microsoft y sus aplicativos Microsoft Teams y Bookings, la ciudadanía puede acceder a citas virtuales desde cualquier lugar del mundo para establecer contacto directo con la sede central del Ministerio de Transporte en Bogotá o con 11 de las Direcciones Territoriales, entre las cuales se encuentran: Cundinamarca, Antioquía, Bolívar, Magdalena, Atlántico, entre otras.

Por este canal, atendemos más de 14 temas, tales como: transporte especial, infraestructura, homologación de vehículos, estado de trámites, devolución de saldos, avalúos, orientación sobre trámites ante organismos de tránsito, licencias de conducción, transporte terrestre, reposición integral de vehículos, entre otros.

Ciclo del servicio



■ Ciudadanos y ciudadanas

■ Las y los servidores y colaboradores

Recomendaciones generales:

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta en la plataforma de Microsoft Teams, por lo que no deben permitir el acceso a terceros.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso del guion establecido para las atenciones.

Acciones de anticipación:

- Antes de cada atención, verifique el estado del equipo (cámara y micrófono), además de su conexión a internet.
- Verifique la información que el usuario o usuaria le comparte al momento de agendar la cita.

En el desarrollo del servicio:

Para que las y los servidores y colaboradores públicos atiendan de forma eficiente las citas por videollamada, deben ingresar a su cuenta de Microsoft, Orfeo y demás aplicaciones que se requieran, así:

- Diariamente revise su calendario de atenciones.
- Verifique el enlace de su cita y/o el botón de unirse.
- Una vez ingrese a la sala, verifique que el usuario o usuaria que se una a la cita sea el titular de la misma, regístrelo y valide la información en Dynamics.
- Evite dar información privada o confidencial a la ciudadanía.
- Oriente e informe de manera clara, oportuna y precisa, evitando malentendidos o confusiones al receptor.
- Tenga en cuenta los términos y condiciones establecidos para este servicio.
- En caso de que el ciudadano o ciudadana no se conecte a su cita, repórtelo de manera oportuna al back para realizar el proceso de soporte al usuario. De no lograr conexión, reporte la atención como no efectiva.

En la finalización del servicio:

- Asegúrese de reportar todas y cada una de las atenciones realizadas durante el día.

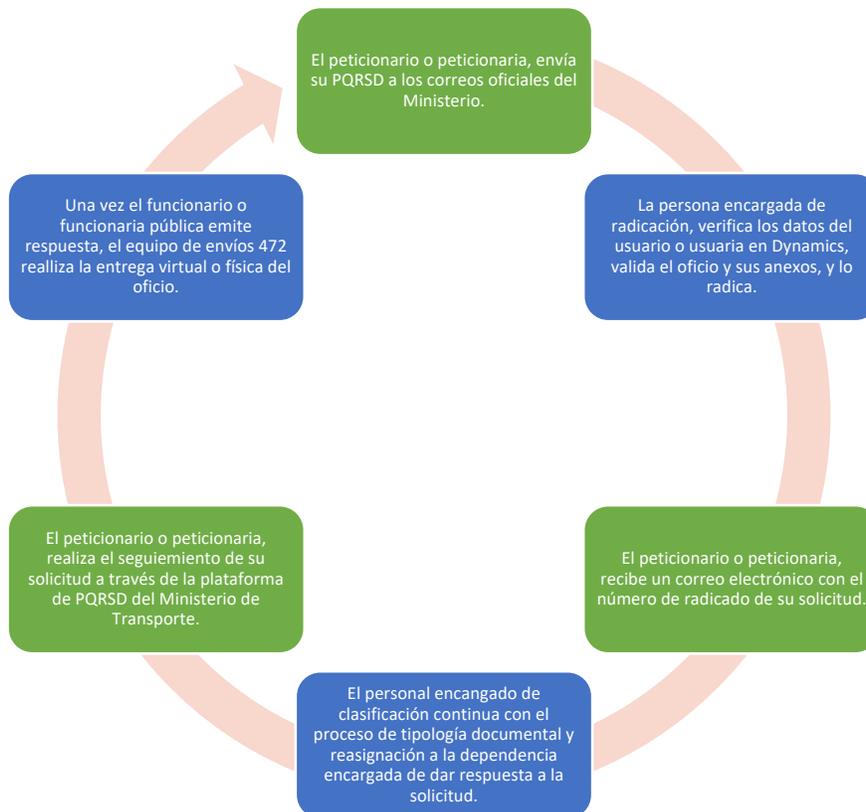
- Evite desinformar a la ciudadanía. En caso de requerir ayuda especializada o escalamientos, solicítelo al encargado o encargada del proceso.
- Nunca proporcione sus datos personales a la ciudadanía. Indique siempre los canales oficiales de la Entidad.

Correo electrónico

En este canal, las ciudadanas y los ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones, entre otras, utilizando los dos correos electrónicos oficiales del Ministerio:

- servicioalciudadano@mintransporte.gov.co: En este buzón se reciben y radican todo tipo de requerimientos y PQRSD que las personas y/o entidades requieran.
- notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co: En este buzón se reciben única y exclusivamente notificaciones judiciales provenientes de la rama judicial.

Ciclo del servicio



- Ciudadanos y ciudadanas
- Las y los servidores y colaboradores públicos

Recomendaciones generales

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de su cuenta de Dynamics y del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, por lo que no deben permitir el acceso a terceros.
- Asegúrese de que la documentación y la información allegada por la ciudadanía esté completa y corresponda con lo estipulado en el artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la Ley 1755 de 2015.
- Asigne el número de radicación correspondiente e informe al solicitante.
- En caso de que un usuario o usuaria envíe una solicitud a su correo institucional y esta requiera ser radicada, reenvíela a las direcciones electrónicas habilitadas para radicación.
- Verifique que no existan solicitudes duplicadas o reiterativas que provengan de un mismo usuario o usuaria. Si las hay, informe al peticionante que solo se radicará la petición que se encuentre completa.
- Al realizar el proceso de clasificación, asegúrese de tipificar correctamente la petición y reasignarla a la dependencia competente.
- No radique correos con contenido malicioso o clasificados como spam.

Acciones de anticipación:

- Si la solicitud no corresponde con los parámetros establecidos o está incompleta, informe al peticionante y requiera que complemente la información en un término de 24 horas. Si el peticionante no responde y el tiempo de espera ha finalizado, proceda a radicar.
- Verifique si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, tipifique el documento como traslado. Recuerde que en estos momentos tenemos interoperabilidad con la Superintendencia de Transporte, la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) y la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).

En el desarrollo del servicio:

- Una vez cargado el oficio, verifique que la imagen principal y los anexos se encuentren cargados en ORFEO.
- No ingrese al sistema información no requerida, como imágenes de logos y contenido publicitario.

En la finalización del servicio:

- Recuerde que, al generar un número de radicado, el sistema informará al peticionante la radicación de su PQRS.

CANAL PRESENCIAL

Este canal permite que la ciudadanía, así como las y los servidores y colaboradores, interactúen en un mismo espacio físico para realizar trámites, solicitar servicios, obtener información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la Entidad.

Pautas generales en la atención

En los casos que aplique

Solicitud de cita: Las y los usuarios deben agendar su cita a través de la página web del Ministerio, utilizando el botón de atención presencial en la sede Central de Bogotá.

Confirmación: Un colaborador de la Entidad llamará a los usuarios agendados para confirmar su asistencia. Durante la llamada, se informará la hora, fecha y dirección del Ministerio de Transporte, y se brindarán recomendaciones para la visita.

En general, en todas las sedes:

Entrada: La llegada de los usuarios a las instalaciones del Ministerio de Transporte es crucial, ya que la primera impresión de la Entidad se forma en este momento. Aspectos como la presentación personal de los servidores y colaboradores, la limpieza y orden de las instalaciones, la iluminación y la facilidad de ingreso son fundamentales.

Saludo del anfitrión: Los ciudadanos deben sentirse bienvenidos desde el primer momento. Esto comienza con el lenguaje corporal: sonreír, ser amable, mantener contacto visual y mostrar una actitud de servicio. Para dar la bienvenida, salude diciendo: "Buenos días/tardes, bienvenido/a al Ministerio de Transporte. Mi nombre es... ¿en qué puedo orientarle?".

Espera: Si el agente no está disponible, pida a los usuarios que tomen asiento en la sala de espera, indicando un tiempo aproximado de espera.

Segundo saludo: Cuando el usuario sea llamado a la ventanilla o módulo de atención, es importante saludar nuevamente antes de comenzar: "Buenos días/tardes, bienvenido/a al Ministerio de Transporte. Mi nombre es (nombre del agente) y soy el encargado de su atención hoy".

Registro de datos: Registre los datos del ciudadano en el aplicativo Dynamics, realizando la correspondiente caracterización y tipificación de la atención.

Revisión de requisitos: Pregunte atentamente cuál es el requerimiento del usuario. Luego, revise y valide los requisitos y documentos necesarios.

Procesamiento de la solicitud: Analice el servicio o trámite requerido por el usuario, valide la información en los aplicativos y proporcione una respuesta.

Tiempo de consulta: Informe al usuario sobre el motivo de la espera y el tiempo promedio de espera si es por una consulta en el aplicativo o área del Ministerio de Transporte. Agradezca al usuario por su paciencia.

Despedida: Antes de despedirse, haga un resumen de la atención brindada para asegurarse de que el ciudadano tiene clara la información. Luego, realice la encuesta de satisfacción y despídase: "Sr./Sra. (nombre), ¿le puedo colaborar en algo más? (esperar respuesta). Gracias por su visita al Ministerio de Transporte. Recuerde, mi nombre es (nombre del agente)".

Ciclo del servicio



Recomendaciones generales previas y durante la atención

Presentación personal: Debe ser impecable y apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria, política de ropa casual), ya que influye en la percepción que tendrá el ciudadano o ciudadana respecto a la Entidad. Cuide adecuadamente la imagen corporativa y mantenga su identificación visible.

Expresividad en el rostro: Generalmente, el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. Su expresión facial es relevante. Ofrezca una sonrisa natural, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que está brindando. Es fundamental que mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que está transmitiendo. Recuerde que el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato educado que está brindando verbalmente.

Voz y lenguaje: El lenguaje que use y el tono de voz añadirán interés a lo que está diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras de acuerdo con el entorno, ya que esto forma parte de una comunicación efectiva. El tono de voz es también una parte importante de su comunicación verbal, ya que su tono emocional demuestra la actitud con la que va a transmitir la información. Todas las personas son afectadas por el tono de voz de otras personas. Es un aspecto común de la naturaleza humana y lo usamos para expresar la parte emocional de nuestros pensamientos. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible. Comuníquese de modo que al ciudadano le resulte sencillo y cordial. Para ello, adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que aumente la receptividad y los mensajes sean captados íntegramente.

Postura: Este aspecto tiene más significado de lo que usted se pueda imaginar, ya que mejora su calidad de expresión cuando habla con el ciudadano. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra autoconfianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, y evite las posturas rígidas o forzadas.

Rapidez y eficiencia: Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

Consejos:

- Haga contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dé al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumpla con el horario de trabajo: de ser posible, preséntese en el punto de atención de 15 a 20 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanezca en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que alguien supla la ausencia.
- No coma en el puesto de trabajo durante la atención.
- A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía.

Tenga en cuenta:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, etc.).
- Verifique el orden y aseo del puesto de trabajo.
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelería esté ubicada en un lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

Entorno en sedes de la entidad:

- Ofrezca espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.
- Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores, asegúrese de que su volumen sea adecuado para que no incomode en la interacción del ciudadano con los encargados de brindar atención por parte de la Entidad.
- Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.
- Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Verifique diariamente la limpieza de las áreas externas del área de atención.
- Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Verifique que los espacios de oficinas administrativas y baños se mantengan limpios.
- Periódicamente se debe realizar la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores. Igualmente, de las áreas externas de las sedes, incluyendo jardines (si los hay), andenes, materas, etc.
- Procure el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es el caso, programe o informe del mantenimiento preventivo periódico de:
 - Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
 - Equipos de comunicaciones, redes de voz y datos.
 - Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
 - Baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
 - Señalización individual y general.
 - Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores, planta telefónica, teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
 - Módulos de trabajo, escritorios y sillas.
- Si la sede tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente para que estos garanticen:
 - Comodidad
 - Seguridad
 - Organización
 - Buena señalización
 - Parqueo prioritario para personas con discapacidad.
- Si la sede no cuenta con parqueaderos, puede brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.

Acciones de anticipación

Guardias de Seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con el ciudadano o ciudadana y sonreír.
- Evitar obstruir el paso a los ciudadanos.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "bienvenido/a...".
- Si debe revisar maletines, paquetes u otros efectos personales, informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas en la Entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la oficina a la cual debe dirigirse.

Para servidores públicos en la sede de atención:

- Tenga en cuenta que la cantidad de ciudadanos que acuden a la entidad por día puede variar. Organice jornadas que permitan administrar eficientemente al personal de acuerdo con la afluencia.
- Para agilizar la atención, disponga de un servidor público que preste un servicio de orientación o de barrido de filas.
- Si realiza barrido de filas o está ubicado en un punto de orientación, revise que los ciudadanos traigan consigo todos los documentos necesarios para su trámite y agilice el direccionamiento hacia las diferentes áreas de atención. Evite examinar si el ciudadano cumple con los requisitos o si su llenado es correcto.
- Brinde información al ciudadano basada en documentos oficiales de la Entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos.
- En caso de que un usuario no tenga alguno de los documentos solicitados para su trámite, indíquele cuál es la información faltante e invítelo a regresar cuando la haya reunido.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante pueda ser diligenciado en el punto de atención, ofrézcale la opción de hacerlo. Esto ayudará a que se retire satisfecho.

Servidores y colaboradores de ventanilla

Las y los servidores y colaboradores públicos de ventanilla pueden interactuar en diferentes momentos con la ciudadanía. Para las diferentes atenciones, tenga presente:

En el contacto inicial:

- Salude con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a", "Mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?".
- Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra "Señor" o "Señora".

En el desarrollo del servicio:

- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escuche con atención.
- Hágale saber que entiende con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responda a las preguntas del ciudadano y dele toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo:

- Explíquelo al ciudadano por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de levantarse de su silla, infórmele que lo va a hacer y espere hasta que le conteste positivamente.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en caso de haberse excedido en el tiempo.
- Una vez atienda al último ciudadano asignado y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, coordine con compañeros para que lo cubran, especialmente si es la única persona asignada para la labor.

Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede:

- Explique por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina o entidad.
- Si debe acudir a una sede o lugar diferente, escríbale en un papel la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el teléfono.

- Si el trámite finaliza en el mismo punto de atención, indíquelo la ubicación; llame al servidor público que lo va a atender e infórmele la razón, el nombre del ciudadano y el asunto a tratar.
- Cuando se transfiera la atención a otro servidor, cerciórese de que sea atendido.
- Al recibir una atención transferida, preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información recibida.

Si no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano:

- Asegúrese de exponerle las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Infórmele un término de tiempo probable y el medio utilizado para entregarlo. De manera preferencial, seleccione métodos de entrega que no exijan el desplazamiento del usuario.
- Cerciórese de que para el ciudadano es una solución aceptable. Comprométase con lo que puede cumplir.

En la finalización del servicio:

- Si es preciso, informe al ciudadano qué sigue en el proceso.
- Pregúntele: “¿Puedo ayudarle en algo más?”.
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades y finalice el servicio con una despedida cordial, usando el nombre del ciudadano.
- Agradézcale por haberle dado la oportunidad de atenderlo y a que vuelva cuando lo requiera.
- Despídase con una sonrisa y exprese su satisfacción por haberle podido servir.

Después de los momentos de verdad:

- Deje por escrito las situaciones no solucionadas o haga registro de ello en los sistemas dispuestos para tal fin.
- En lo posible, haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles:

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el ciudadano se desahogue, no interrumpa.

- Evite pedirle que se calme.
- Evite calificar su estado de ánimo.

Empiece a solucionar el problema:

- Obtenga del usuario toda la información que necesite.
- Verifique la calidad y cantidad de la información brindada repitiéndole todos los datos.
- Propóngale una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato para que la solución sea de fondo.
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que comprende su situación.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras internas.

CANAL ESCRITO

Este medio permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud de los servidores y colaboradores públicos, el lugar donde se ofrece la atención y el entorno de los centros de atención y oficinas.

En cada Dirección Territorial e Inspección Fluvial deberá existir una persona responsable de la recepción, radicación y distribución de correspondencia. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La Entidad cuenta con la herramienta virtual llamada Dynamics, que centraliza la recepción de documentos a nivel nacional.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible para la ciudadanía y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad (páginas web, carteleras, etc.).
- La Entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz de los documentos recibidos y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La Entidad debe determinar los servidores y colaboradores públicos autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

Ciclo del servicio



Acciones de anticipación:

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

En el contacto inicial:

- Salude con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión del rostro la disposición para servir a la ciudadanía. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Pregunte al ciudadano su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr." o "Sra.".

En el desarrollo del servicio:

- Utilice un lenguaje claro y conciso. Evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos. Si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.

- Reciba los documentos que el ciudadano quiere radicar. Si el documento no es de competencia de la Entidad, explíquelo por qué no lo es. En caso de que insista en radicarlo, recíballo con previa autorización del coordinador a cargo.
- Solicite al ciudadano que destape el sobre para verificar el contenido y los anexos, y proceda a hacer la radicación. Cuando la correspondencia llegue a través de empresas de mensajería, recíbala, póngale sello y proceda a destapar para radicar.
- Recuerde que el número de radicado lo da el sistema de gestión documental de manera automática, en orden de llegada o salida.
- Verifique que los documentos no tengan enmendaduras ni tachaduras.
- Registre en el sistema las comunicaciones recibidas, ingresando los datos del ciudadano: nombre, dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfono, número de cédula, asunto, anexos y demás información necesaria.
- El sistema registra la fecha y la hora de radicado. Si le va a colocar un sticker con el número de radicado, no debe cubrir o alterar el texto del documento.
- Devuélvale la documentación que fue digitalizada y radicada, a excepción de CDs, DVDs, fotografías, planos u otros anexos necesarios para el trámite. Además, infórmele sobre el proceso que sigue en la Entidad.
- Realice la clasificación, asignando la tipología del documento y el código de la dependencia destinataria.
- Los documentos con asuntos prioritarios deben ser informados y entregados al área correspondiente en el menor tiempo posible.

En la finalización del servicio:

- Si el ciudadano desea hacer una petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud, indíquele cuál es el proceso para llevarlo a cabo.
- Agradezca por acudir a la Entidad e invite a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.

Atención prioritaria

Objetivo

Esta herramienta permite orientar a los agentes del Ministerio de Transporte en la atención a población que requiere un trato y/o atención preferencial.

Mujeres embarazadas:

- Una vez entren a la sala de espera, el anfitrión del Grupo de Relación Estado-Ciudadano debe darles prioridad en su atención, sin que tengan que esperar.

Adultos mayores:

- Se considera adulto mayor a la ciudadanía de 60 años en adelante.
- No utilizar apodos que hagan referencia a la edad del ciudadano.
- Si su estado de salud lo requiere, el anfitrión debe preguntarle si desea ser acompañado hasta el lugar donde será atendido.
- Si la persona viene acompañada debido a su estado de salud, se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

Atención a niños, niñas y adolescentes:

- Deben recibir atención prioritaria, escuchándolos con cuidado y tratando sus solicitudes de forma confidencial.
- Si están solos, pregúnteles si quieren que llamemos a alguien o si su acudiente sabe dónde se encuentran.
- Nunca mostrar escepticismo sobre lo que dicen ni usar apodos.
- Comunicarse con ellos de manera clara y con un lenguaje adecuado para su edad, evitando infantilizar la situación.
- Dejar claro que se encuentran en un ambiente seguro donde pueden hacer las preguntas que deseen.

Atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial

Objetivo

Establecer una herramienta que facilite la atención de calidad e inclusión a la ciudadanía perteneciente a diferentes grupos poblacionales, a través de la estandarización de procesos, pautas y comportamientos que orienten a los servidores públicos durante la prestación del servicio.

Conceptos clave

Antes de iniciar con este apartado, es necesario identificar y conocer los siguientes términos:

A

- **Asexual:** Persona que no se siente atraída sexual, afectiva o emocionalmente por otra persona.
- **Autoreconocimiento:** Derecho de autonombrarse como perteneciente a un pueblo o grupo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en el mundo (Comisión de la Verdad, 2022).

B

- **Bisexual:** Persona que se siente atraída sexual, afectiva y emocionalmente por hombres y mujeres.

C

- **Comunidades negras:** Conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen cultura, historia, tradiciones y costumbres propias, con el fin de mantener y conservar su identidad étnica (Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

G

- **Gay:** Persona que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra de su mismo sexo. Por lo general, esta palabra se usa para hacer referencia a los hombres.

H

- **Hombre trans:** Persona que se identifica con el género masculino, pero fue asignada al nacer con el sexo femenino. Sus expresiones de género son masculinas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.

I

- **Identidad de género:** Percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales.
- **Interculturalidad:** Reconoce la existencia de diversas culturas y grupos en una misma sociedad, las cuales establecen una interacción basada en el respeto recíproco, dentro de términos incluyentes, igualitarios y justos (Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).
- **Intersexual:** Persona que nació con otros estándares hormonales de los que comúnmente se conocen. Una persona intersexual puede ser gay, lesbiana o bisexual.

L

- **Lesbiana:** Mujer que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra mujer.

M

- **Mujer trans:** Persona que se identifica con el género femenino, pero fue asignada al nacer con el sexo masculino. Sus expresiones de género son femeninas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.

N

- **No binaria:** Personas que no se identifican con el género femenino o masculino. Usualmente, sus documentos aparecerán con la categoría de género no binario.

O

- **Orientación sexual:** Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.
- **Omnisexual:** Orientación sexual que se refiere a las personas que, en su construcción del deseo, pueden sentir atracción afectiva, emocional y/o sexual por todas las condiciones sexo-genéricas, con o sin preferencia por una.

P

- **Pansexual:** Persona que se siente atraída por otras sin importar su orientación sexual o su identidad de género.
- **Polisexual:** Persona que, en la construcción de su deseo, puede sentir atracción y/o establecer vínculos eróticos, afectivos y sexuales por personas de más de una condición sexo-genérica. A diferencia de la pansexualidad o la omnisexualidad, en este caso se reconoce la posibilidad de atracción por múltiples formas de identidad y expresión de género, pero no por todas.

- **Población afrocolombiana:** Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia (Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).
- **Población palenquera:** Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico colombiano en grupos denominados palenques. Actualmente, la comunidad de Palenque de San Basilio es la única existente (Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).
- **Pueblos indígenas:** Comunidades únicas cuyo eje central gira en torno a su relación con la tierra y el medio ambiente. Sus características culturales e identitarias se encuentran interconectadas con su bienestar espiritual y físico.
- **Pueblo Rrom o gitanos:** Personas pertenecientes a este pueblo que llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociadas a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad (Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

R

- **Raizales:** Personas nativas ancestrales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas anglo-afrocaribeñas (Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

Recomendaciones de atención en los canales presenciales y no presenciales.

Para brindar un excelente servicio, es importante tener en cuenta la diversidad de las personas que requieren nuestra atención. Para lograrlo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Existe prioridad en la atención a la ciudadanía con algunas particularidades o necesidades, de conformidad con el Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, el cual menciona: "Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública".

En esta sección presentaremos algunas recomendaciones para la atención a las personas con discapacidad. En Colombia existen 7 tipos de discapacidad, de acuerdo con la Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, actualizada por la Resolución 1197 de 2024; estos son:

- Física
- Visual
- Auditiva
- Cognitiva – intelectual
- Mental – psicosocial
- Múltiple
- Sordoceguera

Recomendaciones para la atención a personas con discapacidad:

En el momento de iniciar la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de apoyo, pregunte directamente: "¿Desea recibir ayuda?". Si su respuesta es afirmativa, consúltele: "¿Cómo desea que le ayude?".
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
- Para las personas con discapacidad mayores de edad que requieren apoyos para la toma de decisiones, se sugiere revisar la Ley 1996 de 2019, "Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad", reglamentada por los Decretos 1429 de 2020 y 487 de 2022.
- Para profundizar en la reglamentación y alcances de estos apoyos, les compartimos el curso diseñado por UNICEF: Curso de Gestión Inclusiva.

Dependiendo del tipo de discapacidad, las personas tienen diferentes necesidades:

Recomendaciones para personas con discapacidad auditiva (personas sordas):

- Puede referirse a esta población como: persona sorda. Evite usar expresiones como sordomudo, mudo, no oyente, u otras que son consideradas ofensivas.
- Cuando interactúe con una persona sorda, diríjase directamente a él o ella, en primera persona, en lugar de dirigirse solo al intérprete o acompañante.
- Tenga presente que no todas las personas sordas dominan el español escrito. Por lo tanto, escribirle no siempre es una solución para

atenderle. Si lo hace, use palabras sencillas y breves como verbos en infinitivo. Sin embargo, para comunicar mensajes específicos y relevantes, se requiere la mediación de un Intérprete de Lengua de Señas Colombiana, bien sea presencial o virtual.

- El intérprete de lengua de señas es la persona encargada de hacer la mediación comunicativa. Por otro lado, el encargado de la atención es quien tiene los conocimientos para dar la información que el ciudadano solicita. Por favor, siempre diríjase a la persona sorda y no al intérprete.

Recomendaciones para personas con discapacidad visual (personas ciegas o con baja visión):

- Puede referirse a esta población como personas ciegas.
- Salude claramente a la persona. Si es necesario, puede tocar su brazo u hombro para captar su atención.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que la persona ciega no tenga dudas de con quién está hablando. De la misma manera, procure mirarle a la cara, para que la persona reciba el sonido de su voz adecuadamente.
- Llámeme por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a él o ella.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si nos expresamos con gestos o señales, no podrán recibir el mensaje adecuadamente.
- No use expresiones indefinidas (como "allí", "allá", "aquí" o "por aquí"), pues carecen de sentido para estas personas. En su lugar, dé indicaciones claras, por ejemplo: "tres pasos a su derecha", "gire a la izquierda", "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", teniendo en cuenta la posición y ubicación de la persona ciega.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y claramente, haciendo las pausas correspondientes acordes a los signos de puntuación, pero sin exagerar en el tono o vocalización. No abrevie las palabras ni haga comentarios, a menos que la persona lo solicite.
- Si necesita indicarle dónde hay un asiento, basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo de este.
- No deje en los pasillos o áreas de atención objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, carros con alimentos o bebidas, mesas, etc.
- Permita la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario.

Cuando llega a la entidad una persona ciega:

- Cuando una persona ciega ingresa al edificio, la persona de recepción le orienta y el personal de seguridad le acompaña hasta el ascensor.
- La persona de seguridad se comunica con el equipo de recepción del piso al cual se dirige el ciudadano, para indicarle que deben recibirle en el ascensor (en dado caso que la infraestructura cuente con ascensor).
- La persona de seguridad le recibe en el ascensor y le acompaña hasta la recepción del piso al cual se dirigió, indicando que lo tome de su brazo u hombro. Allí, el recepcionista le da las indicaciones necesarias y asigna a una persona de seguridad o encargada para que realice el acompañamiento hasta el lugar al cual se dirige.
- Según la disponibilidad, si no puede dar respuesta a la solicitud de la persona en el primer contacto, proceda a hacer el agendamiento de una próxima atención, sea presencial o por videollamada. Pregúntele primero si requiere que lo ayude a agendarla. En caso afirmativo, cree la cita e infórmele la disponibilidad de fechas y horas, teniendo en cuenta el tiempo promedio que se pueda demorar la respuesta que está esperando y las condiciones del servicio.
- Al finalizar la atención, la persona ciega sale de la Entidad con el acompañamiento respectivo (si así lo solicita).
- Si la persona tiene baja visión, háblele siempre de frente, buscando la mejor iluminación posible para favorecer la interacción.
- Para ampliar más información, les invitamos a consultar las orientaciones del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) en el siguiente enlace: [Cómo Guiar y Brindar Ayuda.](#)

Recomendaciones para la atención a personas sordociegas:

- Se puede dirigir a esta población como persona sordociega.
- Las personas con esta discapacidad suelen estar acompañadas por su guía intérprete, quien realiza diferentes técnicas para transmitir la información. En cualquier caso, diríjase siempre a la persona sordociega, no a su guía o intérprete, dado que este es encargado solo de la mediación comunicativa.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente, sin exagerar.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona sordociega prefiere para comunicarse.
- En lo posible, tenga material informativo en sistema Braille y Lengua de Señas Colombiana (LSC).

Recomendaciones para personas con perros guía o de asistencia:

Los perros guía o de asistencia son aquellos animales certificados para ayudar a personas con distintas necesidades en su rutina diaria. Al momento se reconocen los siguientes tipos de perros guía o de asistencia:

- **Perros guía:** Son adiestrados para guiar a personas con discapacidad visual o con sordoceguera. Su trabajo consiste en acompañar al humano en sus rutinas para sortear los obstáculos que puedan existir. Es decir, el animal seguirá las órdenes de la persona para evitar choques contra objetos, personas y cruces viales.
- **Perros de servicio:** Son adiestrados para realizar actividades que la persona con discapacidad no puede realizar, tales como recoger objetos del piso, abrir puertas, prender luces, etc. Brindando mayor autonomía a la persona y con ello bienestar.
- **Perro alerta médica:** Adiestrado para dar alerta médica antes de que sucedan situaciones de crisis según diferentes enfermedades o diagnósticos.
- Deben estar sujetos mediante un collar con su respectiva correa y bozal para las razas consideradas potencialmente peligrosas. Además, deben contar con su arnés y chaleco que permita la identificación.
- Portar bolsas biodegradables para recoger los excrementos.

Garantizar los espacios adecuados para el ciudadano y su perro guía o de asistencia:

- Registre el ingreso del perro guía o de asistencia en el punto de atención.
- El perro guía o de asistencia debe estar de manera constante junto a la persona a quien asiste, sin sobrecostos o limitaciones en su ingreso.
- Recuerde que el perro guía o de asistencia está amaestrado para estar alerta al entorno. Evite realizarle estímulos innecesarios, como acariciarlo o acercarse demasiado, ya que esto podría considerarlo una amenaza.
- Pregunte al usuario si requiere algo más para su perro guía o de asistencia.

Recomendaciones para quienes se acerquen a un perro guía:

- No lo acaricie ni lo distraiga. Cuando el perro guía está trabajando (lleva su arnés), necesita concentrarse en su tarea para evitar poner en peligro

a su usuario. Evite llamarlo, hablarle o hacer ruidos para captar su atención.

- No le ofrezca comida ni golosinas, ya que la comida puede distraer al perro, interrumpir su trabajo o fomentar hábitos no deseados como pedir alimentos.
- No interfiera físicamente. Tocar el arnés, intentar guiar al perro o darle órdenes puede confundirlo y afectar su desempeño.

Recomendaciones para personas con discapacidad mental (psicosocial):

- Se puede referir a esta población como persona con discapacidad mental o psicosocial.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, e identifique la necesidad de las personas.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.
- Recuerde que las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a la capacidad legal plena, es decir, pueden tomar decisiones jurídicas por sí mismas. Algunos requerirán apoyo (asistencia en la comunicación, comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales), de acuerdo con la Ley 1996 de 2019.

Recomendaciones para personas con discapacidad física:

- Se puede referir a esta población como personas con discapacidad física.
- En caso de que deba atender a una persona con discapacidad física, libere espacio para que pueda transitar libremente y pregúntele cómo puede apoyarlo o ayudarlo.
- No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda (muletas, bastones, silla de ruedas o caminador), a no ser que la persona se lo pida.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro y, en lo posible, a la misma altura.
- Si el punto de atención no cuenta con accesibilidad por encontrarse, por ejemplo, en un piso superior y no se cuenta con rampa o ascensor, proporcione atención en el primer piso del edificio, realizando las gestiones necesarias para tal fin.

Recomendaciones para personas de talla baja:

La talla baja no se considera una discapacidad independiente en Colombia, pero al tener particularidades concretas para las actividades de la vida diaria, principalmente con el movimiento y la ubicación, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones a la hora de brindar la atención:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a las personas de talla baja, busque la forma de que queden ubicadas a una altura adecuada para poder comunicarse.
- De manera respetuosa, adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños y niñas, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

Recomendaciones para personas con discapacidad intelectual:

- Se puede referir a esta población como persona con discapacidad intelectual o cognitiva.
- En lo posible, bríndele información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.
- Las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a la capacidad legal plena, es decir, pueden tomar decisiones jurídicas por sí mismas. Algunos requerirán apoyos (asistencia en la comunicación, comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y en la manifestación de la voluntad y preferencias personales), de acuerdo con la Ley 1996 de 2019.
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase a la persona con discapacidad directamente, no a su acompañante.

Recomendaciones para Personas Mayores y Mujeres Embarazadas:

- Bríndeles atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención. Si hay asignador de turnos, la persona puede pedir un turno prioritario.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.

- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma de atender.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva.
- Explique y asegúrese de que su respuesta fue entendida en un lenguaje claro y sencillo.
- Brinde atención preferencial.

Recomendaciones para la Atención a Niños, Niñas y Adolescentes:

- Brinde atención prioritaria.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Llámelos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/o orientación en lenguaje claro y sencillo.
- Reconozca siempre a la niña, niño o adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

Recomendaciones en la atención a personas pertenecientes a etnias:

- Este grupo está conformado por pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos o RROM.
- Identifique si la persona se comunica en español o en alguna otra lengua nativa. En caso de que utilice otra lengua, busque las formas posibles para poder entender sus requerimientos.
- En caso de no entender el requerimiento de la persona, bríndele acompañamiento en la transcripción de este en forma escrita para posteriormente poder realizar la traducción.
- Establezca preguntas de primer nivel que permitan identificar y reconocer a las personas como pertenecientes a comunidades étnicas.
- No suponga a qué etnia o comunidad pertenecen por su forma de vestir o expresarse, no realice preguntas o gestos referentes a los mismos.
- Verifique en los archivos a diligenciar que la información dada por las usuarias y usuarios étnicos esté escrita correctamente, debido a las diferencias lingüísticas.

Recomendaciones en la atención a población campesina:

Se entiende como población campesina a las personas que viven y trabajan en el campo, especialmente en actividades agrícolas o ganaderas.

Generalmente, el campesino se dedica a la agricultura de subsistencia o a la producción de alimentos y recursos naturales, ya sea en tierras propias o arrendadas. En muchos casos, el campesino pertenece a una comunidad rural y mantiene una relación estrecha con la tierra y la naturaleza, por lo que sus conocimientos son adquiridos empíricamente. Para brindar una atención adecuada, recuerde que:

- El respeto es clave. Use un lenguaje sencillo, accesible y sin términos técnicos innecesarios. Si tiene dudas sobre algo, es mejor preguntar de manera abierta.
- Evite utilizar un lenguaje condescendiente o que pueda sugerir inferioridad. El lenguaje debe ser respetuoso y neutral, evitando términos que refuercen estereotipos sobre su origen o su trabajo.
- Cuando explique algo o brinde información, hágalo de manera clara y comprensible, sin asumir que todas las personas manejan el mismo nivel de educación formal o acceso a la tecnología.
- No haga comentarios despectivos sobre la ropa de las personas campesinas (sombreros, ruanas, capas y botas de caucho), ya que su vestimenta responde a necesidades prácticas de acuerdo con las condiciones climáticas y geográficas de su región.
- Pregunte si tiene cobertura de señal celular o acceso a internet en su lugar de residencia, o bien, a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación frente a su consulta o proceso con la entidad.

Recomendaciones en la atención a población víctima del conflicto:

Hace referencia a las personas que han sufrido daños colectivos o individuales en el marco de la violencia armada.

- Evite comentarios, gestos y espacios en los cuales las personas puedan ser revictimizadas.
- Sea perceptivo al momento de brindar atención a la ciudadanía que ha sido víctima del conflicto. Demuestre empatía, interés, seguridad y respeto al momento de atender sus requerimientos.
- No asuma hechos o situaciones en base a los comportamientos de la víctima.

- No tome a título personal las inconformidades de la víctima con el Estado y sus entes, dado que es necesario tener en cuenta el contexto político-social que han vivido las personas víctimas del conflicto.
- Si la víctima llegase a tener una crisis emocional, pida acompañamiento psicológico para atender la situación.
- Evite debates y posturas políticas al momento de brindar atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Recomendaciones en la atención a Mujeres Diversas:

- Brinde una atención de calidad y de manera respetuosa sin discriminar por su condición étnica, de género, orientación sexual, identidad de género, social, física y económica.
- Brinde atención respetuosa y acorde a la garantía efectiva de una vida libre de violencias (Ejemplo: No permitir y evitar acciones como acoso sexual físico, acoso sexual no verbal y acoso sexual verbal).

Recomendaciones en la atención a personas de la comunidad LGBTIQ+:

Recuerde que la comunidad LGBTIQ+ ha sido reconocida como personas especiales de protección constitucional debido a la discriminación y violencia sufrida históricamente, especialmente en los espacios públicos. Estos prejuicios se relacionan en su mayoría con su sexualidad. Para brindarles una atención efectiva, tenga en cuenta lo siguiente:

- Pregunte el nombre para saber con qué artículo referirse a la persona al momento de brindar la atención. Utilice el nombre con el que se presentó la persona y no el que se encuentra en los archivos o documento de identidad.
- Brinde un trato no discriminatorio por orientación sexual o identidad de género. Esto quiere decir que se debe evitar el tratamiento diferenciado de forma negativa o excluyente hacia una persona percibida como lesbiana, gay, bisexual, trans, intersexual, entre otras.
- Utilice un lenguaje incluyente y generalizado, es decir, refiérase al público en general como: la ciudadanía o las personas. Al momento de realizar preguntas de tipo personal, refiérase a sus acompañantes sentimentales como pareja o cónyuge, no utilice palabras como novio o novia, esposo o esposa.
- Recuerde que las demostraciones de afecto en público no tienen restricción legal alguna, por tanto, absténgase de realizar un llamado de atención a las parejas que lo realicen.

- Evite los crímenes o violencia hacia las personas LGBTIQ+ basadas en el prejuicio sobre la sexualidad y las expresiones de género.

Pautas de atención en caso de presenciar actos violentos:

A continuación, se referencian algunas pautas para que el personal encargado de la atención presencial a la ciudadanía, incluyendo vigilancia, orientadores/as, servidores/as, personal del punto de atención, entre otros, en caso de evidenciar algún tipo de acto o situación de violencia contra las mujeres y población LGBTIQ+.

Estas pautas servirán para que se sientan apoyados en medio de situaciones que atentan contra su seguridad personal:

- Crea en la víctima y no la culpe por lo ocurrido.
- No emita juicios acerca de los hechos ocurridos, ni de la reacción de la víctima, ni de su forma de vestir o expresión de género.
- No ponga en tela de juicio lo que dice la víctima en cuanto a los hechos ocurridos.
- No emita juicios sobre una persona por su orientación sexual o su identidad de género.
- Tenga en cuenta que la verificación de los hechos y la gravedad de estos es competencia de las autoridades públicas o judiciales.
- No haga nada que evite que la víctima denuncie o ponga en conocimiento de las autoridades lo ocurrido.
- Bríndele seguridad a la víctima en la medida de sus posibilidades.
- Propicie un espacio seguro para la víctima, permita que se sienta escuchada y atendida.
- Comprenda que fue una experiencia que vulnera su derecho a vivir libre de violencia.
- Recuerde que históricamente las mujeres lesbianas, bisexuales y trans han sido discriminadas por estereotipos de género y prejuicios sobre su sexualidad.
- Genere empatía con la situación sufrida por la víctima.
- Realice preguntas a la víctima, tales como: "¿Cómo te puedo ayudar?", "¿Quieres comunicarte con alguien?", "¿Quieres comunicarte con una línea oficial donde te puedan dar atención profesional?".
- Pregúntele a la víctima si desea comunicarse con la línea de emergencia 123, con la Policía Nacional, con la línea 155 u otra línea de denuncia.
- No cuestione el dolor, malestar físico o emocional que expresa la víctima.
- Brinde la información correcta y clara.
- Utilice lenguaje claro y sencillo.

- Otorgue la información que tiene sobre lo sucedido solamente a las autoridades, ellos son quienes se encargarán a partir de ese momento de la atención de la víctima.
- No grabe ni tome fotos sin el consentimiento de la víctima.
- La información debe transmitirse solo a la autoridad que se encargará en adelante de la atención de la víctima.
- Se recomienda contar con el consentimiento de la víctima para registrar datos básicos como el nombre, lugar de los hechos y demás datos del entorno relevantes para el esclarecimiento de los hechos.

Recomendaciones en la atención a personas extranjeras:

Para atención a personas que hablen español:

- Preste atención al mensaje, recuerde que debe dar una atención igualitaria sin importar la situación legal de la persona.
- Refiérase a la persona por su nombre en todo momento, evite hacer comentarios despectivos o referirse a la persona por su nacionalidad.

Para atención a personas que hablen un idioma diferente al español:

- Preste atención al mensaje que quiere transmitir el usuario, con ello podrá comprender la solicitud.
- Valide con los demás funcionarios si alguien sabe el idioma y puede servir de traductor.
- De no haber nadie, hable pausado y utilice frases simples, evite frases coloquiales o conjugaciones que puedan confundir al usuario.
- Evite gritar, sea paciente con el proceso de entenderse mutuamente en alguno de los dos idiomas, apóyese de herramientas digitales como traductores por voz o escritos.
- De no ser posible la comunicación verbal, intente por medio de escritura.

Recomendaciones para la atención en canales no presenciales de personas con discapacidad

Recomendaciones para personas con Discapacidad Auditiva (personas sordas):

Atención por videollamada:

- Si detecta antes o durante la atención de videollamada que la persona a atender requiere servicio de interpretación en lengua de

señas colombiana, debe compartirle el enlace de la cita a la persona encargada por parte de la Entidad para realizar la interpretación.

- Una vez establecida la conexión con la persona sorda, el intérprete y el agente, se comenzará con la atención.
- Hable normalmente sin exagerar y siempre dirigiéndose a la persona sorda.
- Finalice la atención con el guion definido para la despedida.

Comunicación por correo electrónico:

- Si la persona sorda envía un texto o un video en lengua de señas por ese medio, se consulta con el área correspondiente el tema del asunto y, una vez se tenga la respuesta, se envía al ciudadano en el mismo formato en el que se recibió, bien sea en texto o con un video en lengua de señas, en el cual el intérprete transmita la respuesta de la solicitud realizada.

Atención por teléfono:

- Si el ciudadano llama a través del Centro de Relevó, o a través de un familiar o amigo, indíquele que el Ministerio de Transporte cuenta con el servicio de interpretación a través de videollamada y que puede agendarla en ese momento según la disponibilidad. Si el ciudadano desea recibir la información de inmediato a través del medio que eligió, se procede a dar respuesta de manera general por ese medio.

Recomendaciones para personas con Discapacidad Visual (personas ciegas):

Atención por teléfono:

- Si la persona ciega se comunica y requiere un agendamiento presencial o por videollamada, la persona encargada de atenderlo le puede ayudar a crear la cita para facilitar y garantizar el agendamiento y la atención por el canal que desee. Si el usuario insiste en que debe ser la atención por este medio, debe darle la información necesaria.

Videollamada:

- Háblele sin exagerar, vocalizando bien.
- Diríjase por el nombre con el que se identifica.
- Si requiere ayuda para diligenciar algún formato o documento de difícil acceso con su lector de pantalla, ofrézcale la ayuda. En caso afirmativo, proceda a diligenciarlo.

- Nunca haga comentarios despectivos o señas que no pueda percibir la persona ciega.
- Use lenguaje claro en su comunicación.

Niveles y acuerdos de servicio

Niveles de atención

El Ministerio de Transporte, a través de los documentos adoptados en el Sistema Integrado de Gestión que soportan la operación del proceso de atención al ciudadano, determinará niveles de atención acorde con la complejidad de las peticiones, con el fin de especializar, optimizar, monitorear y controlar la gestión de PQRSD al interior de la entidad (Resolución 1245 de 2019, art. 12).

Peticiones Escritas:

Las peticiones escritas allegadas por los canales dispuestos y previamente descritos deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental que disponga la Entidad, clasificadas acorde con los criterios internos y asignadas a la dependencia competente para atenderlas en los términos previstos. Cuando el requerimiento no sea de competencia del Ministerio de Transporte, deberá trasladarse a la Entidad competente, informando al peticionario sobre esta actuación.

Peticiones de múltiple competencia al interior de la Entidad:

Cuando la comunicación requiera la atención de diferentes dependencias, se asignará a la que deba atender la mayor parte del requerimiento. Esta dependencia deberá requerir al resto de las dependencias involucradas, consolidar y responder la comunicación en los términos previstos.

Peticiones de Congreso:

Las comunicaciones por parte de Representantes a la Cámara o Senadores deberán ser asignadas y atendidas por el Despacho de la Ministra, desde donde se consolidará la información requerida, se proyectará y responderá la comunicación en los términos previstos.

Peticiones de periodistas y/o de la prensa:

Las solicitudes por parte de periodistas para el ejercicio de su actividad o de la prensa deberán ser asignadas al Grupo de Prensa, quienes consolidarán la información requerida, proyectarán y responderán la comunicación en los términos previstos.

Quejas y Denuncias:

Las quejas y denuncias recibidas sobre los servidores públicos del Ministerio de Transporte serán asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad, quienes adelantarán el trámite aplicable en los términos de ley.

Peticiones sectoriales y/o de múltiple competencia con entidades adscritas del sector:

Cuando el requerimiento radicado en el Ministerio de Transporte corresponda a peticiones sectoriales y/o de múltiple competencia con entidades del sector, en virtud del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que lo modifique o sustituya, se dará traslado a la entidad adscrita competente para la gestión y el trámite correspondiente, con copia al Viceministerio que corresponda acorde con el contenido de la misma y/o a la Secretaría General cuando estén asociadas a temas de impacto nacional o de alto impacto sectorial, solicitando que se allegue copia de la respuesta dada al peticionario. Excepcionalmente, el Ministerio podrá determinar dar respuesta como cabeza de sector, eventos en los cuales se solicitará la información correspondiente a las entidades adscritas al sector y se consolidará la respuesta.

Peticiones de Trámite:

Desde el proceso del grupo de Relación Estado-Ciudadano, se informará al peticionario de la recepción, requisitos, términos y nivel de completitud de la misma, para la gestión del trámite. Posteriormente, será asignada a la dependencia que corresponda, para que tramite en los términos de ley.

Requerimientos de Organismos de Control:

La atención y respuesta a los requerimientos de los Organismos de Control, tales como Contraloría, Procuraduría y Fiscalía, para atender requerimientos de información asociados a procesos de auditoría, procedimientos preliminares o investigaciones en curso, estarán a cargo del Secretario General, quien lo realizará en los términos señalados. Las demás comunicaciones asociadas con solicitudes de información y/o copias de organismos de control estarán a cargo de los viceministros, Secretario General, directores o jefes de oficina, de acuerdo con su competencia.

Peticiones Verbales:

En lo posible, deberán atenderse de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron, y deberá dejarse registro en el sistema y/o formato

establecido para tal fin. Cuando no sea posible la atención presencial de manera verbal en los términos señalados o dar respuesta de fondo, quien tenga la obligación de recepcionar las peticiones presenciales en el Ministerio de Transporte deberá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Si la persona manifiesta no saber escribir, quien reciba la solicitud diligenciará el formato con los datos que el ciudadano suministre. En el evento de que la atención sea telefónica, el responsable de atender el canal de atención telefónica deberá diligenciar el requerimiento y remitirlo a la dependencia competente. En todo caso, las peticiones verbales que requieran trámite de fondo tendrán el mismo tratamiento que las peticiones escritas. Los servidores públicos, contratistas o quienes hagan sus veces, que tengan a cargo la atención de los canales de atención verbales (presencial o telefónico), entregarán de manera expedita la certificación de radicación cuando así lo requiera el peticionario, por el medio que el mismo señale.

Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia:

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio de Transporte, en su lenguaje o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito:

Cuando se verifique que una petición presentada ante el Ministerio de Transporte es incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión adicional para su trámite de fondo, se requerirá al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento (esto es, no aporta o no completa la información y/o documentos solicitados o no adelantó la gestión de trámite a su cargo), salvo que antes del vencimiento del plazo establecido solicite prórroga que podrá ser hasta por un término igual al inicial.

Vencidos los términos establecidos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Ministerio decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Lo anterior aplica para las solicitudes o trámites que no tengan norma especial que los regule.

Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas:

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte del Ministerio de Transporte. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, siempre y cuando contengan la misma solicitud o que no contengan ningún aspecto o consulta diferente o no planteada en la anterior, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane o aporte elementos, soportes o argumentos adicionales.

Atención de peticiones prioritarias:

El Ministerio de Transporte dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental proporcionando atención prioritaria, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, trasladándola a la dependencia competente.

Acuerdos de Servicio

Clasificación y término de las peticiones:

Los derechos de petición podrán ser clasificados al interior de la entidad para su trámite, de acuerdo con el contenido, la profundidad del requerimiento y los términos dispuestos por la ley y/o procedimientos para la atención de fondo por parte del Ministerio, así:

- Solicitud de información y/o expedición de copias: El término para la atención es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Petición de interés general: El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Petición de interés particular: El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Derecho de petición de Consulta o Concepto: El término para la atención es de 30 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Petición entre autoridades: El término para la atención es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad o el término dispuesto en el requerimiento.
- Queja, Denuncia o Reclamo: El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Solicitud de congresistas: El término para la atención es de 5 días calendario contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta: El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo: El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
- Solicitudes de autoridades administrativas, judiciales u organismos de control: El término para la atención es el fijado por la respectiva autoridad o ente en la solicitud. En ausencia de este, se atenderá en un término no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

Nota: Los términos para la contestación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en el Ministerio de Transporte se encuentran reglamentados mediante la Resolución 1245 de 2019 "Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones" y el Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la presentación de los servicios por

parte de las autoridades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

Así las cosas, el Decreto estableció que toda petición se deberá resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción; las de documentos en 20 días; y las peticiones que consultan a las autoridades en relación con las materias a su cargo en 35 días.

GLOSARIO GENERAL

A

- **Atributos de Servicio:** Características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Acoso Sexual Físico:** Manoseos, tocamientos, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico innecesario, agresión física (violación), miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución, impedir el paso intencionalmente.
- **Acoso Sexual No Verbal:** Exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo (exposición de genitales) o masturbación en público, fotos al cuerpo sin consentimiento.
- **Acoso Sexual Verbal:** Silbidos o expresiones verbales de connotación sexual (aullidos, ladridos, sonido de besos), comentarios de connotación sexual, chistes sexualmente explícitos, comentarios o insinuaciones sexuales, preguntas por fantasías sexuales o eróticas, insultos basados en el sexo de la persona, su identidad u orientación sexual, o en estereotipos sexuales racializados, calificaciones sobre la sexualidad de la persona.

C

- **Calidad:** Grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).
- **Canales de Atención:** Medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **Canal Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

- **Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y el Centro de Contacto Ciudadano.
- **Canal Escrito:** Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Chat:** Comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

D

- **Discapacidad:** Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Discapacidad Auditiva o Persona Sorda:** Persona que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.
- **Discapacidad Cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Discapacidad Física o Motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Discapacidad Mental:** Personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones (extraído de: Categorías de Discapacidad. Función Pública, 2022).

- **Discapacidad Múltiple:** Presencia de más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Discapacidad Sensorial:**
 - **Visual:** Pérdida o disminución de la visión.
 - **Auditiva:** Pérdida o disminución en audición.
- **Sordoceguera:** Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva, ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información (Ley 982 de 2005).

E

- **Enanismo o Talla Baja:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Enfoque Diferencial:** Perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, campesina y discapacidad, entre otras; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).
- **Enfoque de Interseccionalidad:** Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).
- **Equidad:** Hace referencia a la dignidad y los derechos que poseen todas las personas. Este término refiere al derecho que poseen hombres y mujeres de recibir un trato justo, más allá del género y a la lucha por garantizar el acceso a todas las personas a oportunidades en el ámbito social, económico, político y doméstico según sus necesidades.

- **Escalamiento:** Presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- **Estereotipos de Género:** Opinión o prejuicio generalizado sobre las características de lo masculino o de lo femenino en relación con los roles que deben desarrollar en un determinado contexto social y momento histórico.

G

- **Género:** Construcción sociocultural que tradicionalmente se ha tejido en torno a lo femenino y lo masculino. Estas diferencias y desigualdades entre los sexos están moldeadas por la historia de las relaciones sociales y varían a lo largo del tiempo y entre las culturas.

I

- **Identidad de Género:** Percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales.
- **Igualdad:** Derecho de todas las personas de recibir el mismo trato ante la ley.
- **Inclusión:** Actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso. La inclusión busca lograr que todos los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos.

L

- **Lengua de Señas:** Lengua natural de personas sordas, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

M

- **Mensaje de Texto SMS:** Mensaje que se envía y recibe entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

O

- **Orientación Sexual:** Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.

P

- **Preguntas Frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **Protocolo de Servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

R

- **Redes Sociales:** Aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto (SMS) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

S

- **Sexo:** Sistema basado en características genitales para clasificar a las personas en: hombre, mujer o intersexual.

V

- **Violencia Basada en Género:** Cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino (Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género SIVIGE, 2016, p. 61).

Anexo 1: Protocolo Para la Atención de Casos de Violencia y Discriminación

Contenido

Protocolo Para la Atención de Casos de Violencia y Discriminación	1
Alcance	2
Objetivos	3
General	3
Específicos.....	3
Glosario	3
Canales de atención.....	8
Telefónico.....	8
Presencial.....	8
Recomendaciones generales	9
Ciclo del servicio	10
Etapas del protocolo	11
Recepción de las peticiones	13
Canales de atención.....	13
Para las peticiones verbales	13
Para las peticiones no verbales.....	13
Tipificación de los casos	14
Primer escenario	14
Segundo escenario	15
Escenarios que se pueden presentar, pero no tenemos competencia para la atención.....	15

Esta herramienta permite orientar a las y los agentes del Ministerio de Transporte, en relación con la atención de casos de violencia y discriminación a través de los canales de atención a la ciudadanía habilitada por el Ministerio de Transporte.

Alcance

Este protocolo está dirigido a la ciudadanía (mujeres, hombres y población LGBTIQ+) grupos de valor del Ministerio de Transporte y a todos los y las colaboradoras de esta entidad.

Inicia con la recepción, clasificación, registro y direccionamiento de los casos de violencia basada en género o discriminación (en el marco de la atención a la ciudadanía), y termina con el enrutamiento del caso ante la Oficina de Control Interno Disciplinario. En el caso de no ser competente la entidad, se hará la orientación correspondiente a las líneas de atención de las respectivas entidades con las que cuenta el gobierno nacional y los demás entes departamentales y locales según su alcance.

Fiscalía General de la Nación	Línea: 122
Procuraduría General de la Nación	Línea nacional: 01 8000 940 808
ICBF	Línea Gratuita Nacional: 018000918080 Línea de Protección a Niños Niñas y Adolescentes: 141
Emergencia	Línea: 123
Comisaría de Familia	Se orientará de acuerdo con el lugar de residencia de la persona.
Defensoría del Pueblo	Línea Nacional: 01 8000 914 814
Línea Mujer	Línea: 155
Línea atención Secretaría Distrital de Planeación	Línea: 3358066 (Bogotá)

Objetivos

General

Brindar orientación para la recepción y atención de casos de violencia y manifestaciones de discriminación en el marco de la atención a la ciudadanía que ofrece el Ministerio de Transporte.

Específicos

- Atender los casos de grupos poblacionales con enfoque diferencial (género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, discapacidad, etc).
- Proporcionar la ayuda necesaria a los casos presentados por la población con enfoque Interseccional (posee dos o más características diferenciales).
- Orientar a las víctimas de violencia y discriminación, sobre el proceso a seguir de acuerdo con su caso.
-

Glosario

- **Acoso Sexual:** El acoso sexual puede definirse como insinuaciones sexuales inapropiadas, demandas de favores sexuales o cualquier conducta verbal, no verbal o física de naturaleza sexual no deseada la cual se produce en el entorno personal o profesional creando un ambiente hostil y ofensivo. Finalmente, puede ser visto como tratamiento discriminatorio (Min interior, ABC sobre acosos Sexuales, 2018).
- **Acoso sexual físico:** Son aquellos manoseos o tocamientos, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico innecesario, agresión física (violación), miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución, impedir el paso intencionalmente.
- **Acoso sexual no verbal:** Exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo

(exposición de genitales) o masturbación en público, fotos al cuerpo sin consentimiento.

- **Acoso sexual verbal:** Son aquellos silbidos o expresiones verbales de connotación sexual (aullidos, ladridos, sonido de besos), comentarios de connotación sexual, chistes sexualmente explícitos, comentarios o insinuaciones sexuales, preguntas por fantasías sexuales o eróticas, insultos basados en el sexo de la persona, su identidad u orientación sexual, o en estereotipos sexuales racializados, calificaciones sobre la sexualidad de la persona.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Discriminación:** Actos en los cuales una persona arbitrariamente impide, obstruye o restringe el pleno ejercicio de los derechos de otras personas por razón de su raza, etnia, nacionalidad, edad, sexo u orientación sexual, discapacidad, condición económica, religión, ideología política o filosófica, entre otros (Art. 134ª de la Ley 1752 de 2015).
- **Discriminación de género o contra las mujeres y las niñas:** Se define de acuerdo con el Artículo 1 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer como "cualquier distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga el efecto o propósito de perjudicar o anular el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad de hombres y mujeres, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de cualquier otro tipo" (Naciones Unidas, 1979).
- **Discriminación por clases sociales:** Se trata de la discriminación y exclusión con base en la clase social del individuo. Implica toda forma de humillación, menosprecio, subvaloración y maltrato derivado de la condición social. Se puede observar discriminación socioeconómica cuando una persona no puede acceder a servicios públicos y derechos fundamentales (Integración social).
- **Enfoque de Interseccionalidad:** Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo

experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).

- **Enfoque Diferencial:** Perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, campesina y discapacidad, entre otras; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).
- **Estereotipos de Género:** Opinión o un prejuicio generalizado sobre las características de lo masculino o de lo femenino en relación con los roles que deben desarrollar en un determinado contexto social y momento histórico.
- **Identidad de Género:** Percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales.
- **Hombre trans:** Persona que se identifica del género masculino, pero fue asignada al nacer con el sexo femenino. Sus expresiones de género son masculinas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.
- **Mujer trans:** Persona que se identifica del género femenino, pero fue asignada al nacer con el sexo masculino. Sus expresiones de género son femeninas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad.
- **No binaria:** Personas que no se identifican con el género femenino o masculino. Usualmente sus documentos aparecerán con la categoría de género no binario.
- **Igualdad de género:** Se basa en eliminar la situación de desequilibrio entre hombres y mujeres, existente como resultado de construcciones históricas, sociales, culturales, políticas, económicas y jurídicas, basadas en modelos patriarcales y en profundos estereotipos de género (CIDH, Políticas públicas con enfoque de derechos humanos, Las mujeres en los espacios públicos: entre la violencia y la búsqueda de libertad. Principio 10: Buenas Prácticas).
- **No discriminación:** Todas las mujeres con independencia de sus circunstancias personales, sociales o económicas tales como edad, etnia, orientación sexual, procedencia rural o urbana, religión entre otras, tendrán garantizados los derechos establecidos en esta ley a través de una previsión de estándares mínimos en todo el territorio nacional (Ley 1257, 2012).

- **Orientación Sexual:** Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente.
- **Asexual:** Persona que no se siente atraída sexual, afectiva o emocionalmente por otra persona.
- **Bisexual:** hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas de varios sexos (PROFAMILIA, 2020).
- **Gay:** Persona que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra de su mismo sexo. Por lo general, esta palabra se usa para hacer referencia a los hombres.
- **Heterosexual:** hace referencia a las personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto (PROFAMILIA, 2020).
- **Homosexuales:** hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo. Popularmente se emplean los términos: gay para el hombre y lesbiana para la mujer (PROFAMILIA, 2020).
- **Lesbiana:** Mujer que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra mujer.
- **Pansexual:** Persona que se siente atraída por otras sin importar su orientación sexual o su identidad género.
- **Pertinencia Étnica:** Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de alguno de los grupos étnicos reconocidos en Colombia (población indígena; gitana; raizal del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; negra, mulata, afrocolombiana, afrodescendiente o palenquera de San Basilio). (DANE, 2019, p. 18).
- **Gitano(a) o Rom:** persona que por su identidad es o se auto-reconoce descendiente de las tradiciones de pueblos gitanos llegados al continente americano (DANE, 2019, p. 17).
- **Indígena:** persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos (DANE, 2019, p. 18).
- **Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a):** persona quien por su cultura y/o rasgos físicos se auto reconoce como descendiente de antepasados africanos (DANE, 2019, p. 17).

- **Palenquero(a) de San Basilio:** persona afrodescendiente que pertenece a la población de San Basilio de Palenque y que tiene características culturales propias en las que se destaca su lengua bantú, mezcla del español y dialectos africanos (DANE, 2019, p. 18).
- **Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:** persona quien se auto reconoce por sus características tri-étnicas distintivas afro-anglo-caribeñas, como identidad, valores, lengua, usos y costumbres propias de la población originaria del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (DANE, 2019, p. 18).
- **Sexo:** Son las características biológicas que clasifican a los seres humanos como macho o hembra (pene y vagina). Se debe tener en cuenta que también existen personas Intersexuales las cuales al momento de nacer presentan una discrepancia entre su sexo cromosómico y sus genitales, presentando características de ambos sexos.
- **Víctimas del conflicto armado:** Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del enero 1 de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera.
- **Violencia basada en género:** Las violencias de género corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino (Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género SIVIGE, 2016, p. 61). Las violencias de género según sus características se clasifican en: Violencia Psicológica; Violencia Sexual; Violencia Física y Violencia Económica.
- **Violencia contra las mujeres:** De acuerdo con la Ley 1257 de 2008, las violencias contra las mujeres se entiende cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.
- **Xenofobia:** Es la discriminación a identidades o culturas diferentes a las nuestras. Es el miedo o rechazo a los extranjeros (UNICEF).
-

Canales de atención

Los canales de atención oficiales dispuesto por el Ministerio de Transporte para la atención de casos de violencia y/o discriminación son:

Telefónico

Son todos los medios oficiales que permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su teléfono fijo o celular:

- Desde Bogotá o el exterior: (+57 601) 324 0800
- Gratuito nacional: 01 8000 112042

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Presencial

Son todos los medios oficiales que permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de la sede central.

Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia).

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Canal virtual (Página Web):

Son todos los medios oficiales que permiten a las y los usuarios comunicarse con el Ministerio a través del correo electrónico habilitado (servicioalciudadano@mintransporte.gov.co) para la radicación de Quejas relacionadas con hechos de violencia y/o discriminación sucedidos en el marco de la atención.



Nota: Las quejas por violencia y/o discriminación que se realicen de forma escrita por medio del correo electrónico o se radiquen de forma presencial, tras recibir una atención en el Front por los asesores designados para manejar estos casos, deberán ser radicadas y clasificadas por las personas autorizadas para el proceso, teniendo en cuenta las razones de confidencialidad.

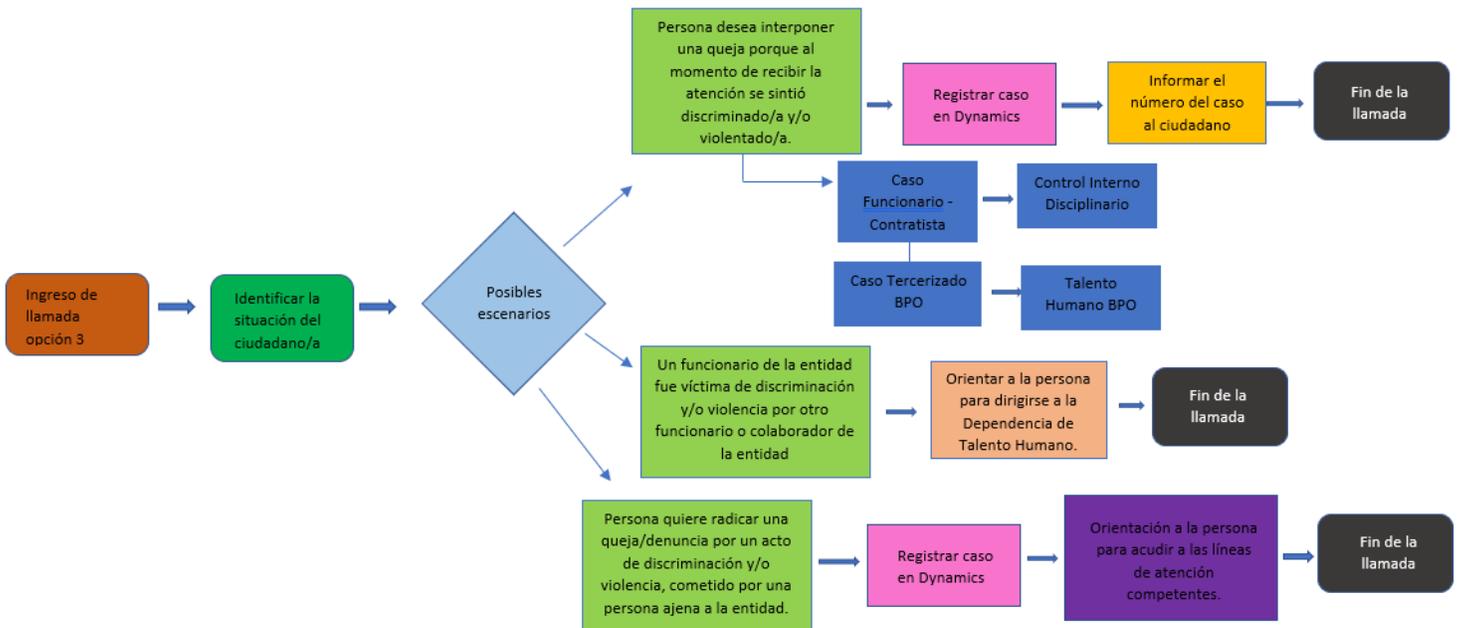
Recomendaciones generales

- Escuchar atentamente, sin alterarse ni asustarse.
- Creer en la información que aporta la persona y decirle que se le brindará ayuda profesional, transmitiéndole confianza y seguridad.
- Auto regular sus emociones si siente empatía por la víctima o afectación emocional por su relato.
- Evitar emitir juicios de valor u opiniones acerca del relato.
- Mantener el suceso en privado.
- Mantenga un ambiente donde la persona se sienta tranquila, ofreciendo comprensión.
- Brinde atención libre de estereotipos sexistas que conlleven a la revictimización de las personas que han sido víctimas de violencia o actos discriminatorios.
- Brindar y propiciar ajustes razonables para que las personas con discapacidad puedan acceder y ejercer en igualdad de condiciones sus derechos en el marco de la queja.
- Procure mantener una conexión empática desde el inicio hasta el fin de la llamada, basada en la confidencialidad, comprensión, seguridad, y comunicación clara y transparente; entre el o la agente y el o la ciudadana.
- Resulta fundamental que él o la agente, maneja un tono de voz sereno para propiciar un ambiente donde él o la ciudadana sienta confianza y pueda manifestar de manera segura su relato.

Ciclo del servicio

Es una secuencia continua de actividades en la que los y las agentes atienden casos relacionados con actos de violencia y discriminación. El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario o usuaria y el Ministerio, terminando temporalmente cuando se considera que el proceso esté completo.

Ilustración 2. Flujograma



Elaboración propia, 2024

Etapas del protocolo

A continuación, se esbozarán las etapas para la recepción de los casos de violencia y discriminación, a través de los canales de atención habilitados por el Ministerio de Transporte.

1. **Apertura:** Inicia con una bienvenida, un saludo y una presentación por parte del asesor o asesora que atenderá el caso. (Anexo 1).
2. **Análisis y comprensión:** Al momento de la atención es importante escuchar, percibir y recibir el caso a reportar. Es necesario, en esta etapa de contacto, mantener objetividad y empatía para brindar un servicio efectivo.
3. **Intervención y solución:** Es necesario que el asesor o asesora registre y tipifique el relato una vez que la persona haya terminado y realice el respectivo proceso. Si es por un caso de violencia y/o discriminación que se presentó en el marco de la atención, el asesor deberá radicar el caso y proporcionar el número de radicado otorgado a la persona. Si la situación de violencia y/o discriminación fue ocasionada por una persona externa a la entidad se realizará la orientación correspondiente para dirigir a la persona a la línea competente.

Fiscalía General de la Nación	Los casos que conozca el Ministerio del transporte por los diferentes canales de atención para delitos de violencia intrafamiliar o sexual pueden ser remitidos a la fiscalía general de la Nación con el fin de que realice investigación de los hechos presentados por el o la ciudadana y determine si se configura en un delito.
Procuraduría General de la Nación	Los casos que conozca el Ministerio transporte por los diferentes canales de atención para casos de violencias basadas en género, en donde el agresor tenga calidad de servidor público o particular con ejercicio de funciones públicas, puede ser remitido a la Procuraduría General de la Nación con el fin de que realice investigación disciplinaria de los hechos



	presentados por el o la ciudadana y determine si se configura en una falta disciplinaria.
ICBF	Quando en el caso recibido se identifique que un menor de edad ha estado en situaciones de amenaza o vulneración de sus derechos como: <ul style="list-style-type: none">• <i>Situación de violencia física, psicológica, violencia sexual</i>• <i>Formas de trabajo infantil</i>• <i>En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por amenaza o vulneración.</i>
Emergencia	Quando el caso recibido se caracterice como de violencia sexual debe ser considerado y tratado como una urgencia médica. Por lo tanto, se debe orientar al o la ciudadana para que se dirija de forma inmediata a los servicios de urgencias.
Comisaría de Familia	Quando el caso de violencia recibido se presenta al interior de la familia, se deberá remitir por competencia a la Comisaría de Familia, que intervendrá a través de medidas de protección o restablecimiento de derechos.
Defensoría del Pueblo	Quando se presentan situaciones de discriminación por identidad de género, de expresión, orientación sexual, pertenencia étnica, clase social.
Línea Mujer	Quando una mujer es víctima de acoso, discriminación y/o los diferentes tipos de violencia de género.



Línea atención Secretaría Distrital de Planeación	Cuando la persona requiere asesoría jurídica de los sectores LGBTIQ+.
--	---

Otro escenario que se puede presentar (en el cual no somos competentes) es que un funcionario o funcionaria de la entidad haya sido víctima de violencia y/o discriminación por otro funcionario o funcionaria, motivo por el cual se orienta para que se dirija a la Dependencia de Talento Humano.

4. **Cierre:** Finaliza con una encuesta de satisfacción del servicio prestado (en caso de que sea aceptada por la persona), seguido de la despedida.

Recepción de las peticiones

Canales de atención

Las peticiones relacionadas con actos de violencia y discriminación ocasionados por los asesores del Ministerio de Transporte podrán presentarse, a través del siguiente canal de atención.

Para las peticiones verbales

El Ministerio dispondrá los siguientes canales:

- Telefónico: Comunicándose al PBX 3240800
- Presencial: Atención en *Front*. Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia).

Para las peticiones no verbales

El Ministerio dispondrá los siguientes canales:

- Canal virtual (Página Web): Correo electrónico servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Tipificación de los casos

Nuevo Caso : Sin guardar

Caso · Canales Mixtos ▾

Resumen Relaciones de caso Encuesta de Satisfacción

Canal	---
Proceso	* Otros Tipos
Tipo	* Género
Detalle	Queja género
Relación	Violencia
Dependencia	---

Nuevo Caso : Sin guardar

Caso · Canales Mixtos ▾

Resumen Relaciones de caso Encuesta de Satisfacción

Canal	---
Proceso	* Otros Tipos
Tipo	* Género
Detalle	Orientación género
Relación	Discriminación
Dependencia	---

Primer escenario

Persona desea interponer una queja porque al momento de recibir la atención se sintió discriminado/a y/o violentado/a.

Motivo por el cual se tipifica en el CRM (*Customer Relationship Management*) Dynamics como:

- Otros tipos > Queja género.
- Se procede a clasificar de acuerdo con el relato, si hace referencia a un caso de:
 - Violencia.
 - Discriminación.

Por último, se reasigna a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Segundo escenario

Persona quiere radicar una queja o denuncia por un acto de discriminación y/o violencia, cometido por una persona ajena a la entidad.

Motivo por el cual se tipifica en el CRM (Customer Relationship Management) Dynamics como:

- Otros tipos > Orientación género.
- Se procede a clasificar de acuerdo con el relato, si hace referencia a un caso de:
 - Violencia.
 - Discriminación.

Finalmente se hace la debida orientación en relación con la entidad que deberá atender el caso, de acuerdo con lo relatado.

Escenarios que se pueden presentar, pero no tenemos competencia para la atención

Un funcionario de la entidad fue víctima de discriminación y/o violencia por otro funcionario o colaborador de la entidad, motivo por el cual deberá dirigirse a la dependencia de Talento Humano.