


PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CR-DR-005



**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los
grupos de valor
Junio 2026**


	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

Contenido

1	Alcance.....	3
2	Objetivo General.....	3
3	CONCEPTOS RELEVANTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO	4
4	Acercando el MinCIT a la Ciudadanía	14
	4.1.1 Componente paralingüístico	17
	4.1.2 Comunicación verbal.....	17
	4.1.3 Empatía.....	19
	4.1.4 Capacidad de solución de problemas.....	19
5	Pautas para tener en cuenta antes de la atención	21
6	Protocolo para canal Presencial	25
	6.2.1 Recomendaciones generales previas a la atención	25
	6.2.2 Del entorno en los puntos de atención	27
	6.2.3 Acciones de anticipación	29
	6.2.4 Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede.....	31
	6.2.5 Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano:.....	31
	6.4.1 Atención a persona con discapacidad	34
	6.4.2 Atención a persona de talla baja	40
	6.4.3 Perteneiente a comunidad étnica	40
	6.4.4 Género y diversidad sexual	40
	6.4.5 Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles	42
	6.4.6 Correspondencia	43
7	Protocolo de Atención Telefónica.....	46
8	Protocolo de Atención Virtual	50
9	Normatividad	55
10	BIBLIOGRAFÍA	57
	DOCUMENTOS ASOCIADOS	58
	HISTORIAL DE CAMBIOS	58
	FLUJO DE APROBACIÓN	58

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

1 Alcance

El presente documento permite estandarizar, ordenar, y mejorar la interacción del funcionario con los ciudadanos y partes interesadas del Sector CIT, en los canales de atención verbal, escrita y virtual.

El cumplimiento de sus lineamientos por parte de todos los funcionarios y colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en adelante MinCIT, permitirá unidad en el proceso y resultados satisfactorios.

De igual manera, este Protocolo de Atención al Ciudadano acoge todos los requisitos normativos relacionados con el servicio al ciudadano, establecidos por el Gobierno Nacional.


2 Objetivo General

Establecer los lineamientos para la adecuada atención al ciudadano y las partes interesadas del MinCIT, por los distintos canales dispuestos por la entidad, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional y promover una cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro, a través de la estandarización de una metodología de atención al ciudadano.

2.1 Objetivos Específicos

1. Promover la atención al ciudadano con equidad, asertiva, incluyente, efectiva, con calidad y calidez.
2. Desarrollar y fortalecer en los funcionarios y colaboradores encargados de la atención a la ciudadanía, destrezas y habilidades contenidas en la competencia organizacional.
3. Promover en los servidores y colaboradores la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y la ciudadanía en general.
4. Estandarizar modelos de comportamiento en los profesionales encargados de realizar la atención al ciudadano.
5. Sensibilizar e incentivar a los funcionarios a mejorar el trato en la atención a los ciudadanos.
6. Contribuir a la formación de mejores funcionarios encargados de realizar la

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

atención a la ciudadanía.

3 CONCEPTOS RELEVANTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de que los funcionarios tengan mayor conocimiento de las directrices de atención que se brindarán en el presente protocolo, a continuación, se definen los conceptos más relevantes del servicio al ciudadano.


3.1 Canales de Atención

Son medios y espacios fundamentales creados para la comunicación entre los ciudadanos y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los cuales permiten una mayor cobertura a nivel nacional y territorial, con características de accesibilidad para que los ciudadanos puedan realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Los canales de atención más frecuentes usados del MinCIT son: escrito, presencial (verbal), telefónico (verbal) y virtual.

- a) **Canal escrito:** Medio en el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los funcionarios pueden realizar trámites y solicitar trámites, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pág. 92).
- b) **Peticiones Verbales:** De acuerdo con el Decreto 1166 de 2016, son aquellas peticiones que se les formulen a las entidades verbalmente en forma presencial o no presencial. Para atenderlas existen los siguientes canales:
 - a. **Canal presencial:** Está representado en el espacio físico en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, o información, relacionada con el quehacer misional de la entidad.
 - b. **Canal Telefónico:** Es el medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013, pág. 92).
- c) **Canal Virtual:** Medio por el cual los ciudadanos a través de internet en la página web www.mincit.gov.co, o a través de correo electrónico pueden solicitar información y servicios relacionados con el objeto misional de la entidad.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

Los canales de atención o mecanismos de comunicación e interacción dispuestos por el **MinCIT** para establecer contacto con sus grupos de valor y atender sus necesidades y ofrecer trámites y servicios institucionales, son los siguientes:

Para las peticiones escritas: Las personas naturales o jurídicas podrán presentar peticiones en documento físico o virtual, según sea el caso, haciendo uso de los siguientes canales:

- a) **Recepción de correspondencia física:** Dispuesta en la sede principal en Bogotá, **Dirección:** calle 28 No. 13a-15, piso 1 – Edificio Centro de Comercio Internacional **Hoario:** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.
- b) **Buzones físicos:** El **MINCIT** tiene dispuesto buzones físicos para radicar sus PQRSD, ubicados en cada piso de las sedes del MinCIT.
- c) **Sede Electrónica:** Haciendo uso del formulario para radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, disponible en la página web del **MinCIT**
[https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/\(SwgUB8M7\)/CR/es/InterfazDocumental/AbrirDocumentoTMS/c1f0005a-caac-4732-8e79-4e66635c104e?hideTools=1&estadoinicial=GV&class=nopadding%3Flinkid%3DPQRPubl ca3](https://gestiondocumental.mincit.gov.co/TMS.Solution.GESTIONDOC/(SwgUB8M7)/CR/es/InterfazDocumental/AbrirDocumentoTMS/c1f0005a-caac-4732-8e79-4e66635c104e?hideTools=1&estadoinicial=GV&class=nopadding%3Flinkid%3DPQRPubl ca3) .

A través de este canal el ciudadano debe diligenciar un formulario para relacionar el contenido de su petición y culminará el proceso de registro, con la generación de un número de radicación que le servirá para poder hacer seguimiento.

d) **Ventanillas únicas:**


[Ventanilla única de comercio exterior](#) –VUCE– es la principal herramienta de Facilitación del Comercio del País, a través de la cual se canalizan trámites de comercio exterior de

52.000 usuarios vinculados a 20 entidades del Estado, coordinadas por el MinCIT.

[Ventanilla Única Empresarial - VUE](#) es una estrategia de articulación público-privada que busca mejorar el entorno para el desarrollo de la actividad empresarial.

- e) **Correo electrónico:** Enviándolas a las cuentas de correo electrónico establecidas únicamente para tal fin en la página web del MinCIT, ejemplo:

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

info@mincit.gov.co.

Para las peticiones verbales: EL MINCIT dispone de dos canales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias de manera verbal.

a) Presencial: Dirigiéndose al Grupo de Relación con el Ciudadano en el nivel central o al personal dispuesto para tal fin en los Centros Integrados de Servicios MiCITIOS.

- **En Bogotá**

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. -
 Jornada continua Dirección: Carrera 13 N°28-01 piso 8, Edificio
 Palma Real, Bogotá D.C, Código postal: 110311

Teléfono conmutador: +57 601 6067676

Línea gratuita: 01 8000 95 8283

- **MiCITios - Centros Integrados de Servicios**

MiCITio Armenia

Dirección: Universidad del Quindío, Carrera 15 Calle 12 Norte, Bloque
 Auditorio Euclides Jaramillo.

Teléfono: (606) 7441632

Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m a 12:00 m. y 2:00 p.m a
 6:00 p.m.

MiCITio Buenaventura

Dirección: Cámara de Comercio Buenaventura P.3
 Teléfono: 3163730673.

MiCITio Cúcuta

Dirección: Calle 13a #3e-30 Barrio
 Caobos Cel: 3124271806

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a
 6:00 pm.

DOCUMENTO CONTROLADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CR-DR-005

Versión: 00

Fecha: 12/06/2026

MiCITio Ibagué

Dirección: Carrera 3, entre calle 10 y 11. Gobernación del Tolima, piso 2

Teléfono: (608) 2771129 - Cel. 3173970788.

MiCITio Manizales

Dirección: carrera 21, calles 22 y 23, Gobernación de Caldas - Edificio de La Licorera, primer piso

Teléfono: 3206576159

Horarios de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

MiCITio Neiva

Dirección: Cra. 5 No. 21-81 piso 2,

Bloque administrativo del Centro Cultural y de Convenciones José Eustasio Rivera.

Teléfono: (8) 8631434

Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

MiCITio Nariño

Dirección: Calle 18 A # 25-16 (Pasaje Corazón de Jesús) Pasto, Nariño

Teléfono: (602) 7294896


Horarios de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

MiCITio Santa Marta

Dirección: Edificio BCH piso 3 Cl. 15 #3-25, Santa Marta, Magdalena Teléfono: (605) 4217514

Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

MiCITio San Andrés Islas

Dirección: Avenida Colon, Edificio Bread Fruit, Oficinas 202, 203
Teléfono: (608)5120345

Horarios de atención: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

MiCITio Villavicencio

Dirección: sede principal Avenida 40 No. 24A - 71 Villavicencio, Meta -
Colombia PBX: + (038)- 6818140 – 6817777

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. -12:00 m y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m.

- **Contacto Oficinas en el Exterior**

Oficina comercial de Colombia en Washington D.C. 1724 Massachussetts Avenue
NW, 5th Floor Washington D.C. 20036

Teléfono: +12028879000

Teléfono desde Bogotá: + 1 - 654 06 26

Horario de atención: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Misión Permanente de Colombia ante la Organización Mundial del Comercio – OMC

Rue de Lausanne 80-82
1202 Genève, Suisse

misioncolombiaomc@mincit.gov.co


Teléfono: +41 22 9190510

Fax: +41 22 7346094

Horario de atención: 9 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m. hora de Ginebra

Oficina comercial del Gobierno de Colombia ante la Unión Europea

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

Av. Franklin Roosevelt 82, bp 6
1050 Ixelles Brussels,
Belgium

Teléfono: + 32 0236466410

Fax: +32(2) 646 65 03

Horario de atención: 8:00 a.m. a 6:00 p.m., teniendo en consideración que el horario de verano es + 7 horas e invierno + 6 horas.

b) **Telefónica:** Los ciudadanos pueden comunicarse en las siguientes líneas de atención:

- Línea gratuita nacional: 01-800 -0914014 opción 4, después opción 7 Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. - Jornada continua.
- Línea Bogotá +57 601 6067676

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. - Jornada continua

Call center VUCE: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. - Sábados 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Línea anticorrupción: soytransparente@mincit.gov.co.

c) **Citas virtuales:** El **MINCIT** tiene dispuesto un formulario en su sede electrónica [Canales de atención | MINCIT](#) que permite seleccionar el tipo de agendamiento presencial o virtual.

Estas citas virtuales se agendan en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y en el teléfono + 576016067676 opción 4, luego 7.


d) **Redes sociales:** La ciudadanía en general podrá hacer uso de los siguientes canales para interactuar con el MinCIT, aun cuando no se contemplen como canales para la recepción de PQRS.

[Facebook](#) [Twitter](#) [Instagram](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#)

3.2 Atributos del Servicio

Los funcionarios del **MinCIT**, especialmente aquellos que atienden al ciudadano, debe tener en cuenta las siguientes características o atributos para brindar un servicio de calidad:


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

- a) **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano. Ejemplo: Darle a los ciudadanos respuesta en los términos de Ley.
- b) **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano. Ejemplo: Dar respuesta completa y coherente a la solicitud del ciudadano.
- c) **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad. El funcionario debe ser creativo para dar al ciudadano diferentes alternativas y una experiencia de buen servicio. Ejemplo: Utilizar el Centro de Relevos cuando se acerque a un punto de atención una persona con discapacidad auditiva.
- d) **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Ejemplo: Dar respuesta a un Derecho de Petición, teniendo en cuenta los procedimientos internos de la entidad y la normatividad vigente que haya del tema.
- e) **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas. Ejemplo: Atender sin prejuicios a una persona que durante la interacción le mencione al funcionario que es bisexual.
- f) **Calificado – Roles de agentes de atención:** Durante el ciclo de servicio los funcionarios deben tener los perfiles idóneos, cumplir funciones y responsabilidades específicas, lo cual permite organizar y brindar una atención e información con calidad de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. Ejemplo: Transferir una llamada al funcionario de la VUCE para que brinde asesoría técnica en materia de trámites sobre importaciones y exportaciones.
- g) **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- h) **Amable:** Cortés pero también sincero.
- i) **Empático:** La capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.

Adicional a lo anterior, para que el servicio tenga criterios de excelencia y calidad, los funcionarios deben tener en cuenta las necesidades, realidades y expectativas del

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

ciudadano, como, por ejemplo, el número de veces que éste debe acercarse o llamar a la entidad para la gestión de su requerimiento, tiempos claros de espera y de respuesta. Además, es necesario que se apropien del rol del servicio, que va más allá de sólo dar información, pues en realidad su labor es ser garante de los derechos de la ciudadanía, impactando en la vida y en el desarrollo de la misma.


También, es fundamental diseñar estrategias específicas de atención para población en condiciones de vulnerabilidad y reducir las barreras de acceso a los servicios, con el fin que el ciudadano pueda contactar al **MinCIT**, de manera oportuna y eficiente por todos los canales de atención telefónico, escrito, virtual o presencial.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

Un servicio al ciudadano SIN atributos

- Ser “confianzado”, usando términos que exceden el trato formal. Ejemplos: Decirle a una ciudadana mijita, niña, corazón.
- Discriminar a los ciudadanos en razón a su etnia o género.
- Informarle al ciudadano que ingresa al punto de atención que venga más tarde, porque los funcionarios están en una capacitación, no han llegado de almorzar o se les presentó un inconveniente personal.
- Informarle al ciudadano que está en la sala de espera, que ya son las 4:30 pm y que su trámite se demora más de una hora, por eso es necesario que regrese al otro día para ser atendido.
- Hacer volver al ciudadano que se acerca al punto de atención de forma presencial, para que radique su petición, queja, reclamo o sugerencia por el canal escrito.
- Desconocer los servicios y trámites de la entidad.
- Ofrecer soluciones y respuestas que no son ciertas o incompletas.
- Exigir documentos innecesarios.
- Remitir al ciudadano de dependencia a dependencia sin solucionar su problema.
- No tener horarios de atención visibles para el ciudadano en los MiCITIOS.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

Un servicio al ciudadano CON atributos


- Ser gentil, cortés y servicial en la interacción con los ciudadanos.
- Brindar una atención con enfoque diferencial.
- Ordenar la atención para que el punto de atención tenga en todo momento un funcionario capacitado para atender a los ciudadanos.
- Ser puntual y cumplir con los horarios de atención, recordando que el ciudadano que llegue o esté dentro del punto de atención a las 4:59 debe ser atendido ese mismo día.
- Recepcionar la petición, queja, reclamo o sugerencia de manera inmediata, por el mismo canal de atención que el ciudadano está haciendo contacto con la entidad en ese momento.
- Conocer y apropiarse de la información del Portafolio de servicios y demás herramientas
 - o documentos de la entidad, que permitan brindar una información con calidad al ciudadano.
- Conocer las competencias de las diferentes dependencias del **MinCIT** y de las otras entidades donde remita al ciudadano.
- Horarios de atención publicados en un lugar visible para el ciudadano, en los MiCITIOS.
- Conocer el perfil del ciudadano que acude a la entidad, para diseñar estrategias específicas para el mejoramiento del acceso y efectividad de algunos servicios.

3.3 Centro de Relevó

Es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, FENASCOL, que integra diversas tecnologías de la información para que las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país. www.centroderelevo.gov.co

- a) SIEL – Sistema de Interpretación en Línea: Plataforma que facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio, al colocar a su disposición un intérprete en línea. Se puede acceder desde un computador, una Tablet o un celular con conexión a internet y un sistema de

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

amplificación de audio y micrófono.

- b) **Relevo de llamadas:** Se usa en el caso en que una persona sorda y un oyente deseen realizar una llamada telefónica; para hacerlo, la persona ingresa a la plataforma de Centro de Relevo y allí le responde uno de los intérpretes, éste se encarga de contactar a la persona y entablar una conversación mediada. Tanto sordos como oyentes pueden usar el servicio, ya que es en doble vía.


3.4 Atención prioritaria

- El Departamento Nacional de Planeación (2016, pág. 7) ha propuesto definir el enfoque diferencial como una forma de analizar, actuar, valorar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad.
- El Ministerio de Interior (2016, pág. 4) ha propuesto que el enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia.
- Complementando lo anterior, la Corte Constitucional en Sentencia C-010 de 2015, señaló al enfoque diferencial como el desarrollo del principio de igualdad, en tanto que trata diferencialmente a sujetos desiguales y busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión. Sumado a esto, la Sentencia T-666/17 establece que el enfoque diferencial, garantiza el compromiso del Estado de proteger los diversos modos de vida que habitan dentro de él, proveyendo de una especial protección constitucional a los más vulnerables.
- Por consiguiente, el Enfoque Diferencial es vinculante y es deber de los funcionarios del MinCIT ofrecer criterios diferenciales y garantías especiales a estos grupos poblaciones.

3.5 Ciclo del Servicio

Es aquel turno de atención que se da prioritariamente a ciudadanos con ciertas particularidades, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

adolescentes, hombres y mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa colombiana y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

Es la secuencia completa que experimenta el ciudadano, en cada uno de los momentos del desarrollo de la atención, por cualquier canal de atención al solicitar un trámite o servicio en la Entidad.

3.6 Lenguaje Claro

Hace referencia al deber del Estado de transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

La política pública CONPES 3785 de 2013 lo define como un tema de altísimo impacto, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

Consultar:


- CR-DR-013 GUIA DE LENGUAJE CLARO
- CR-DR-007 GUÍA PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS PETICIONES INTERPUESTAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA, DIFERENTES AL ESPAÑOL

4 Acercando el MinCIT a la Ciudadanía

El artículo 1 del Decreto 210 de 2003 establece como objetivo primordial del **MinCIT** dentro del marco de su competencia “formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.”¹

En línea con la anterior la misión y visión formulada en 2019 para el **MinCIT** son: “**Misión:**

¹ Misión, visión, objetivos y normas que rigen la entidad <https://www.mincit.gov.co/ministerio/organizacion/mision-vision-objetivos-normas>

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

El **MinCIT** promueve el desarrollo económico y el crecimiento empresarial, impulsa el comercio exterior y la inversión extranjera y fomenta el turismo, fortaleciendo el emprendimiento, la formalización, la competitividad, la sostenibilidad y el posicionamiento de las empresas en el mercado local e internacional, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y empresarios, a través de la formulación, adopción, liderazgo y coordinación de políticas y programas.

Visión:

El MinCIT será reconocido en 2030 como la entidad que lidera la transformación productiva del país, apoyando la construcción de un Estado ágil que promueve el emprendimiento, la formalización, la innovación y la productividad, facilita el comercio y la inversión, fomenta nuevas fuentes de crecimiento y el aprovechamiento de acuerdos comerciales y mercados estratégicos y desarrolla el potencial turístico del país, con enfoque regional, contribuyendo a la generación de empleo, al incremento del producto interno bruto, a la legalidad y a la equidad en Colombia”²


Aunque por sus funciones, la mayoría de las dependencias de la entidad atienden al ciudadano, las que tienen el primer contacto son el Grupo de Relación con el Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental cuyas funciones están establecidas en los artículos 2 y 3 de la Resolución 2137 de 2019 del **MinCIT** “Por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General y se dictan otras disposiciones”, modificada por la Resolución 521 de 2021.

En virtud de dichas funciones, los Grupos en mención y todas las dependencias, deben propender porque el relacionamiento con el ciudadano sea un ejercicio en el que sus derechos de acceso a la información pública se garanticen de la manera prevista en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano mediante el documento CONPES 3785 del 9 diciembre de 2013³ que describe el modelo de gestión pública eficiente de servicio al ciudadano como un modelo que fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetivos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos de una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia,

² Plan de Acción 2022 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Patrimonio Autónomos <https://www.mincit.gov.co/getattachment/ministerio/planeacion/planeacion-estrategica-sectorial/plan-de-accion-planeacion-estrategica-sectorial/2022/plan-de-accion-2022/plan-de-accion-anual-2022-mincit.pdf.aspx>

³ Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

transparencia, consistencia y calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras.

Por esta razón dentro de los objetivos estratégicos institucionales 2019-2022 se encuentra el fortalecimiento institucional, que busca “mejorar el desempeño sectorial, fortaleciendo el pensamiento innovador, el compromiso y el crecimiento del capital humano, en la búsqueda de resultados que aporten a la transformación del país y promuevan el desarrollo económico y empresarial incluyente y sostenible”⁴, es decir, este objetivo está enfocado a mejorar los procesos, capacidades y preparar y fortalecer al talento humano que integra la entidad, para dar respuesta efectiva a las necesidades de los ciudadanos para cumplir de forma óptima su misión y contribuir al crecimiento, la innovación y la generación de equidad del país.


En línea con lo anterior, el **MinCIT** ha establecido acciones encaminadas a: i) fortalecer el pensamiento innovador y el compromiso y el crecimiento del capital humano en la búsqueda de resultados que aporten a la transformación del país y ii) robustecer la capacidad institucional en las siete dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dentro de las cuales se encuentra inmersa la política de Servicio al Ciudadano.

En este sentido, se prevé la importancia de facilitarle al ciudadano la comunicación con la Entidad, factor indispensable para recuperar la confianza ciudadana. Por ello y para promover el acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales, deben gestionarse lo necesario para que las acciones de promoción sean socialmente inclusivas y equitativas, en la medida que sean consideradas las condiciones particulares de los ciudadanos antes de proveer la información institucional, de modo que se proveen las herramientas de comunicación idóneas en la manera de brindar y divulgar la información, a fin de cumplir con la claridad legalmente exigida.

El Protocolo promueve la comunicación asertiva, estimula el cambio de comportamiento en los colaboradores a través del esfuerzo de habilidades sociales, brinda directrices para organizar y mejorar las interacciones entre el funcionario y el ciudadano, contribuyendo a la sensibilización y formación de mejores funcionarios públicos, involucrando la reflexión, el conocimiento y la construcción colectiva para que se apropien de su rol, al asumir el servicio como un elemento fundamental en su vida laboral que los llevará a tener como primer deber y obligación la prestación de un servicio de excelencia.

⁴ Marco Estratégico <https://www.mincit.gov.co/getattachment/ministerio/planeacion/planeacion-estrategica-sectorial/plan-de-accion-planeacion-estrategica-sectorial/2019-1/marco-estrategico-sector-comercio-industria-y-turi/marco-estrategico-sector-cit-2019-2022-03092019publicadooct2019.pdf.aspx>

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

4.1 Habilidades Sociales esenciales para la atención a la ciudadanía en todos los canales de atención

Las acciones mencionadas en este documento contribuyen a fortalecer la confianza en la entidad y la acercan a las necesidades reales de los ciudadanos.

Es frecuente encontrar funcionarios que son altamente competentes, que conocen bien su trabajo, pero no interactúan eficientemente con el ciudadano, en los cuales se puede evidenciar que no poseen las habilidades sociales necesarias para realizar esta labor. Sin embargo, es posible aprenderlas si no las poseen o si se encuentran obstaculizadas por otros factores.

Vicente Caballo (1986, pág., 6) señala que “las habilidades sociales forman un nexo entre el individuo y su ambiente, debido a que son el conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas”.

A continuación, se relacionan las habilidades sociales que son comunes a todos los canales de atención y frente a las cuales recomendamos a los funcionarios las utilicen para el ejercicio de la atención:

4.1.1 Componente paralingüístico

Comprende los aspectos que acompañan el habla y que sirven para modular un mensaje. Se describen los más relevantes.

Volumen de voz: Permite que el mensaje llegue a otras personas con las que nos relacionamos. “El volumen de voz con el que se habla puede servir para destacar el mensaje o parte del mensaje que transmitimos” (V. Caballo, 2007).


Tono: El tono permite transmitir las emociones durante la conversación; la intensidad del tono con la que el mensaje es transmitido puede tener diversos significados.

Fluidez/ Perturbaciones del habla: Esta se relaciona directamente con el ritmo del habla, es decir la forma en que las palabras son emitidas. Las vacilaciones, las repeticiones, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia o dudas.

4.1.2 Comunicación verbal

El habla se utiliza para varios propósitos, entre ellos, expresar ideas, describir sentimientos, argumentar, orientar, brindar, instrucciones, realizar preguntas y dar

DOCUMENTO CONTROLADO


	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

respuestas.

Por esto, es necesario que los funcionarios encargados de la atención al ciudadano tengan las siguientes habilidades:

- Saber transmitir la información.
- Facilitar en el ciudadano la comprensión.
- Dejar hablar. Si está hablando todo el tiempo, no se puede escuchar al otro.
- Habilidades orientadas a la realización de preguntas: saber escuchar, saber formular preguntas abiertas y cerradas, reformularlas de acuerdo al relato del ciudadano y sintetizar. Tener en cuenta que las preguntas indican interés por la otra persona.
- Utilizar el lenguaje claro, sencillo, que le permita sentir al ciudadano que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión. No utilizar tecnicismos, en caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- El lenguaje para hablar con los individuos deber ser respetuoso, frases amables como: "como mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?," siempre facilitan la comunicación.
- Conducir la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Si la respuesta a la solicitud del ciudadano es negativa, tener en cuenta lo siguiente: cuando se niega alguna solicitud es necesario decir las cosas como son, no generar falsas expectativas. Sin embargo, es necesario mostrar interés, ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón y brindarle alternativas que, aunque no sean exactamente lo que se espera, ayudarán al ciudadano a solucionar su petición y le mostrarán que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad, a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

- Evitar criticar y argumentar en exceso, ya que esto pone al interlocutor a la defensiva y probablemente lo conduciría a que se enoje o no se exprese.

4.1.3 Empatía

Es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de los demás. Está dirigida, entre otras cosas, a la escucha activa, la comprensión y el apoyo. Es precisamente esa comprensión de las motivaciones de los demás la que genera que seamos más receptivos, tolerantes y podemos entender sus necesidades o inquietud con mayor precisión.

Recomendaciones:


- Demuestre al usuario que le ha entendido perfectamente y que se ha enterado bien de su problema.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle.

4.1.4 Capacidad de solución de problemas

Es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados o a situaciones difíciles, emprendiendo las acciones necesarias para corregirlos con sentido común e iniciativa. Por ejemplo, cuando se atiende público, se presentan casos en los que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada. En estos casos se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: entender que el ciudadano se queja de un servicio, no de la persona.
- Usar frases como "lo comprendo", "claro que sí", que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

4.2 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:


- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

4.3 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

4.4 Atención de Reclamos

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


- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

5 Pautas para tener en cuenta antes de la atención

5.1 Presentación personal

La apariencia personal de los servidores y colaboradores en los puntos de servicio a la ciudadanía produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio y refuerza la imagen integral del MinCIT. Una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los ciudadanos se formen una impresión de anomalía en el punto de atención. La ciudadanía espera de los servidores y colaboradores una presentación personal apropiada para la tarea que ellos desempeñan y que de importancia y estatus al punto de atención. Una adecuada presentación personal coadyuva en la dignificación del servicio. Por consiguiente, los servidores y colaboradores de los puntos de contacto deben tener en cuenta lo siguiente:

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026


- Identificarse con su respectivo carné a la vista de la ciudadanía.
- Eliminar el uso de tenis, camisetas.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.
- Si usa maquillaje, debe aplicarlo antes de la llegada al puesto de trabajo y este debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista de la ciudadanía.
- En caso de usar corbata, ésta debe estar siempre bien ajustada al cuello.
- Garantizar el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables como el de cigarrillo.
- Eliminar el uso de audífonos y páginas comerciales o de redes sociales en tabletas, celulares o equipos de cómputo.

5.2 Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor o colaborador que ocupa el lugar, sino al punto de atención en general. Debe ser del interés de servidores y colaboradores, ofrecer a la ciudadanía a través del orden y la pulcritud de sus puestos de trabajo, una sensación de armonía y eficiencia en el desempeño de su cargo además facilita la labor individual. En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano o ciudadana debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano o ciudadana.
- No tener elementos distractores tales 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.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:


- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Los elementos de escritorio deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor, a fin de que no presenten fallas durante la atención al ciudadano que acude presencialmente a nuestra entidad. Además, se debe contar con el soporte o cargue oportuno de los elementos informáticos que utiliza.

5.3 Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía

Es requisito ofrecer a los ciudadanos y colaboradores espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Es necesario que en cada punto de atención se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, tal como se describe a continuación:

- Limpiar y efectuar mantenimiento frecuente a las áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía, incluyendo zonas verdes, jardines, andenes y materas, entre otros. Limpiar las áreas de servicio y trámites.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como puertas y sillas.
- Limpiar las oficinas administrativas y baños.
- Mantener paredes e interruptores limpios.
- Realizar mantenimiento frecuente de pisos de salas de espera y áreas en general.
- Limpiar los vidrios internos y externos y persianas.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.
- Con el fin de conservar y sostener la infraestructura física, periódicamente se debe revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento preventivo de:
 - ✓ Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen.
 - ✓ Carteleros e información contenida en ellos.
 - ✓ Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:


- ✓ 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, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- ✓ Módulos de trabajo y silletería.

5.4 Pautas generales de la atención

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

- Documentétese con respecto a la información que se va a transmitir.
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar, si en la medida en que sea posible, ha preparado usted su parlamento
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando "sí, entiendo", demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice. Asienta con la cabeza y utilice frases "antimisil" como "...entiendo su situación".
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo "decía Ud..."; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- Una pausa de su interlocutor, aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo, permítale continuar.
- Respire pausadamente.
- Reformule los hechos importantes.
- Sea prudente respeto a lo que su interlocutor este manifestando.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

6 Protocolo para canal Presencial

6.1 Generalidades

Entrada: Llegada del usuario.

Saludo: Este primer saludo es brindado por el anfitrión, debe ir acompañado de un gesto amable con actitud de servicio: “Buenos días/tardes/, bienvenido al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarle?”

Registro: El usuario es registrado por el anfitrión en el sistema de turnos dependiendo el trámite o servicio que requiere realizar.

Espera: corresponde al tiempo de espera del usuario que transcurre mientras es llamado. **Segundo saludo:** Una vez llamado el usuario a la ventanilla o módulo de atención, es importante un nuevo saludo por parte del asesor que le brindará atención, de igual forma debe identificarse. **Revisión de requisitos:** se pregunta atentamente el requerimiento del usuario y se revisan y validan requisitos y documentos.

Procesamiento de la solicitud: se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario

6.2 Protocolo de atención presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que-hacer de la Entidad.


6.2.1 Recomendaciones generales previas a la atención

Presentación Personal: Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. Sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.

La 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 no forzada, esto le agrega un carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano. Por ello es fundamental que lo miré a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.

Recuerde que el lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que le esté brindando verbalmente.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

La voz y el lenguaje: El lenguaje que use y el tono de voz añadirán fuerza a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano.

Utilice las palabras apropiadas dentro del entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva.

El tono de voz: es también parte importante de su comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que desea transmitir. 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 y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual adapte su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.


La postura: La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano tiene más significado de lo que usted se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para conquistarlo o bien, para mejorar su calidad de expresión. Mantener una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas demuestra auto confianza, seguridad y le da valor e importancia a lo que se hace. Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

La rapidez / eficiencia: Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda

Recomendaciones adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar un sentido común para resolver los inconvenientes que se presentan.
- Cumplir con el horario de establecido para la atención a los ciudadanos: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

novedad en el servicio.

- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.


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 del ciudadano-cliente, para esto tenga en cuenta que:

- Para proyectar una imagen de planeación, preparación y disposición de atención al ciudadano, antes de iniciar la jornada, revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (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 papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles

6.2.2 Del entorno en los puntos de atención

La administración del punto de atención debe ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

servicio.

- Si en las áreas de atención hay dispuestos televisores, asegúrese que su volumen sea adecuado para que no incomode a la interacción de los ciudadanos y los servidores públicos.
- 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 de los puntos 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.
- Verifique que diariamente se realice la limpieza de vidrios, paredes, pisos, mobiliario, puertas e interruptores. Igualmente, de las áreas externas de los puntos de atención, incluyendo jardines, andenes, materas, etc.
- Revise el funcionamiento de los siguientes elementos y, si es del caso, programe mantenimiento preventivo periódico:
 - ✓ 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, y teléfonos personales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
 - ✓ Módulos de trabajo, escritorios y sillas. ofrecer a los ciudadanos-clientes espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

manera digna un óptimo servicio.


- Si el punto de atención tiene dispuesto el servicio de parqueaderos, coordine con el área correspondiente que éstos garanticen:
 - ✓ Comodidad
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Organización.
 - ✓ Buena señalización.
 - ✓ Parqueo preferencial a personas con discapacidad.
- Si el punto de atención no cuenta con parqueaderos, preocúpese por brindar información acerca de los parqueaderos más cercanos.

6.2.3 Acciones de anticipación

Guardias de Seguridad Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando obstruirle el paso Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "bienvenido/a...".
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentren en la Entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la oficina a la cual debe dirigirse.
- Si usted es el servidor público que tiene a cargo la administración del punto de atención, tenga en cuenta que el número de ciudadanos que acuden a la entidad por día puede ser variable, organice jornadas que le permitan administrar eficientemente a su personal de acuerdo a la afluencia.
- Para agilizar la atención disponga de un servidor público que preste un servicio de orientación o de barrido de filas.
- Si Usted es un servidor público que realiza barrido de filas o está ubicado en un punto de orientación, revise que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para la realización de su trámite y agilice el direccionamiento hacia las diferentes áreas de atención, evite examinar si el

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

ciudadano cumple con los requisitos o si su llenado es el correcto.

- Brinde información al ciudadano con base 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 para ello.
- En caso de que un ciudadano no tenga consigo alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele cuál es la información faltante e invítelo a que regrese cuando la haya reunido.
- Si existe la posibilidad que el documento faltante pueda ser diligenciado en el punto de atención, ofrézcale la opción de hacerlo. Ello ayudará a que el ciudadano se retire satisfecho y no tenga que regresar.

Servidores de ventanilla: Los servidores de ventanilla, como también puede ocurrir con los demás servidores públicos, interactúan en diferentes momentos con el ciudadano; en cada uno les corresponde

En el contacto inicial

- Saludar 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 servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora"


En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

- Explique al ciudadano por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

aproximado que tendrá que esperar.

- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- Una vez finalizada la atención del último ciudadano que tenga asignado para atender, y deba retirarse de su puesto de trabajo para hacer una pausa o descanso, coloque un aviso (Ya regreso). En lo posible coordine con compañeros, atención alternada para los ciudadanos-clientes que se encuentren en espera.


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

- Explíqueme el por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina.
- Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporcióneme en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
- Si el trámite finaliza en el mismo punto de atención, indíqueme la ubicación de este; llame al servidor público que lo va atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.
- Cuando se transfiera la atención a otro servidor, si le es posible cerciórese que su compañero lo atienda.
- Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano- cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

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

- Asegúrese de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento.
- Ofrezcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- Cerciórese 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.
- Agradezca al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invitarlo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Despídalo con una sonrisa y exprésele 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 ello.
- En lo posible haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano, para optimizar el servicio.

6.3 Atención prioritaria


Es aquel turno de atención que se da prioritariamente a ciudadanos con ciertas particularidades, como adultos mayores, mujeres gestantes, hombres y mujeres con bebé en brazos, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas pertenecientes a comunidad étnica o nativa y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario.

En los puntos de atención presenciales, se debe organizar la atención, priorizando a estas personas, utilizando el mecanismo que tenga el punto de atención para asignar el turno.

Para la atención prioritaria tenga en cuenta lo siguiente:

- **Los niños, las niñas y adolescentes** son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026


Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Por lo anterior tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Tienen prelación sobre los demás usuarios.
- ✓ Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- ✓ Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como "chiquito", "niño", "niña", "joven" o "mijito", entre otros.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- **Los adultos mayores** deben ser respetados y contar con una atención prioritaria, la cual requiere una disposición particular. Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - ✓ No use diminutivos (como abuelito) ni expresiones paternalistas.
 - ✓ Respete sus ritmos, valores, ideas y conductas.
 - ✓ Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
 - ✓ Cuando un adulto mayor se extienda en su conversación, sea cortés en la forma en que se atiende y escuche hasta donde le sea posible.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Maneje el tiempo de acuerdo con la demanda.
- ✓ Muestre interés, pero deje claro que usted debe atender a otras personas.
- ✓ Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- **Personas con discapacidad visual:** El turno prioritario debe ser leído al entregarlo, además es necesario utilizar la voz, cuando sea el momento del turno.
- **Para los demás grupos poblacionales,** personas de comunidad étnica o nativa, mujeres gestantes, hombres y mujeres con niños en brazos,

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

personas con discapacidad y víctimas por infracciones a los Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario, una vez entran a la sala de espera, debe dárseles turno prioritario.

Finalmente confirme que la persona sea guiada con el funcionario encargado de brindar la atención, los turnos prioritarios de estos grupos poblacionales se deben realizar por orden de llegada.

6.4 Atención Presencial con Enfoque Diferencial

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia. (MinCIT del Interior 2016, pág. 4) A continuación, se describe información que deben conocer acerca de estos grupos poblacionales y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ellos.

6.4.1 Atención a persona con discapacidad


La Ley 1346 de 2009 aprueba en Colombia la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

La Ley 1346 de 2009 define que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

El artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, destaca la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deberán “Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto”.

A su vez el artículo 2, de la Ley 1618 de 2013 define que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

A continuación, se describen las categorías de discapacidad desarrolladas en la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia elaborada por el MinCIT de Salud y Protección Social, MinCIT de Justicia y del Derecho y otras entidades:

Movilidad: Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios.

Sensorial auditiva: En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

Sensorial visual: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.

Sistémica: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.

Mental cognitivo: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras.


Mental psicosocial: Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad, psicosociales, entre otras.

Voz y habla: Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico.

Piel, pelo y uñas: En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel, de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel.

Sensorial gusto, olfato, tacto: En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad:


A continuación, se brindan algunas recomendaciones que realiza el Departamento Nacional de Planeación, al respecto del abordaje de la atención de ciudadanos con discapacidad:

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Personas con discapacidad auditiva: La barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites con frecuencia corresponde a la comunicación. Por lo anterior, se recomienda:

- Determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
 - ✓ Hable despacio y mirando a la persona.
 - ✓ No voltee la cara.
 - ✓ No se cubra la boca mientras da la información.
 - ✓ Si la persona no está prestando atención, toque levemente su hombro.
 - ✓ Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
 - ✓ Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
 - ✓ Si sabe lengua de señas, diríjase siempre a la persona en esta lengua de manera cordial.
 - ✓ Si no sabe lengua de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevó, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea.
 - ✓ Para esto debe realizar los siguientes pasos:

DOCUMENTO CONTROLADO


	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

1. *Ingrese a la página [Inicio \(centroderelevo.gov.co\)](http://centroderelevo.gov.co)*
 2. *Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.*
 3. *Seleccione la opción registro/iniciar sesión.*
 4. *Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.*
 5. *Ingrese usuario y contraseña.*
 6. *Dé click en el botón iniciar chat.*
 7. *La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el funcionario del MinCIT y la persona sorda.*
- ✓ Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
 - ✓ Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
 - ✓ Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y un lenguaje sencillo.

Personas con discapacidad visual: Las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia se refieren principalmente a la orientación y la movilidad, las cuales pueden eliminarse con estrategias como las siguientes:

- Pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si desea ayuda, ubíquese un paso adelante para que el ciudadano se apoye en su codo u hombro.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el punto de atención.
- Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- Ponga a disposición del ciudadano con discapacidad el material en Braille que tiene el MinCIT.
- Cuando se entreguen documentos, mencione y oriente con claridad cuáles son, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato".
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas mencionadas anterior mente.

Personas con discapacidad física (movilidad)

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de ésta.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda, como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.


Personas con discapacidad cognitiva

- Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprenda a respetarlos.
- Escuche con paciencia, puede que la persona se demore más en entender los conceptos y en suministrar la información requerida.
- Brinde información visual e instrucciones cortas, utilice lenguaje sencillo y claro, los ejemplos son de gran utilidad.

Recuerde

- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Actúe de forma natural cuando realice la atención.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

- No vea a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles

rama Nacional de Servicio al Ciudadano, en el siguiente enlace [Guía Servicio y Atención Incluyente.pdf \(dnp.gov.co\)](#)

6.4.2 Atención a persona de talla baja

- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede
 - ubicado a una altura adecuada para hablar.
 - Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

- Para mayor información puede consultar la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente del Prog

6.4.2 Pertenciente a comunidad étnica


Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

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

Por lo anterior el funcionario debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

Atención a persona de talla baja

- Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adapte la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

6.4.3 Perteneiente a comunidad étnica

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

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

Por lo anterior el funcionario debe:


- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.

6.4.4 Género y diversidad sexual

El MinCIT de Salud y de Protección Social establece que “La sexualidad es una condición humana y como tal es un campo de aplicación de los Derechos Humanos. En la historia uno de los anhelos universales de las personas ha sido el reconocimiento del disfrute libre de la sexualidad y la reproducción. Los derechos sexuales y los derechos reproductivos aceptados hoy en el mundo y en Colombia, responden a la reivindicación y reconocimiento de que todas las personas somos dueñas de nuestro cuerpo y de nuestra sexualidad y que cada individuo puede decidir sobre su vida sexual y reproductiva sin presiones ni coerciones”.

Por su parte, la Federación Internacional de Planificación de la Familia (IPPF) define la sexualidad como “un concepto en evolución que comprende la actividad sexual, las identidades de género, la orientación sexual, el erotismo, el placer, la intimidad y la reproducción. Está constituida mediante la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos,

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

religiosos y espirituales” (IPPF, 2008. p.11).

A continuación, se definen conceptos relevantes que se encuentran en la Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos del MinCIT de Salud y Protección Social, que le permitirán brindar una mejor atención:

- **Orientación sexual:** Hace referencia a la atracción afectiva y erótica que experimentan las personas hacia otras personas. La persona homosexual dirige su atracción hacia personas del mismo sexo. En la persona heterosexual la atracción afectiva y erótica se presenta hacia personas del sexo contrario y en las personas bisexuales tal atracción y afecto puede darse indistintamente con personas tanto del mismo sexo como del sexo contrario.
- **Género:** El género es la construcción social que existe sobre los cuerpos o el conjunto de reglas y convenciones establecidas por la sociedad que definen las pautas de comportamiento a seguir por hombres y mujeres, de tal forma que usualmente las mujeres se identifican con el género femenino y los hombres con el género masculino.


Sin embargo, la construcción del género es diversa y existen personas que transitan por diversas manifestaciones del género y que no necesariamente se corresponden con las características del sexo biológico. Hombres transgénero y mujeres transgénero tienen identidades masculinas o femeninas que no necesariamente se ajustan al sexo asignado biológicamente.

- **Identidad de género:** Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.

Recomendaciones que facilitan la atención:

- Recuerde los elementos de la comunicación no verbal y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.


- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.
- Sea reservado con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Use nombres y pronombres apropiados según la identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele.

6.4.5 Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades 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 lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano cliente que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención.
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano cliente la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano 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.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

- 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 al interior.

6.4.6 Correspondencia

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

- La Entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos
- De existir seccionales en los territorios, la entidad deberá considerar si designa en cada una de ellas a un responsable de la recepción, radicación y distribución de correspondencia.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano 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 a los documentos que lleguen a la Entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

Acciones de anticipación


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

En el contacto inicial

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

En el desarrollo del servicio

DOCUMENTO CONTROLADO


	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados
- o tachados.
- Registre en sistemas manuales o automatizados las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que considere necesaria.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Entregue al ciudadano la copia del documento radicada e infórmele el proceso que sigue en la Entidad.

En la finalización del servicio

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, traslade el requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e infórmele al ciudadano sobre el traslado
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al ciudadano por acudir a la entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen corporativa o institucional
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y/o normatividad interna para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

- Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:
 - ✓ Número de radicado
 - ✓ Nombre dirección, teléfono de la entidad
 - ✓ Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario
 - ✓ Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento
 - ✓ Saludo
 - ✓ Texto: cuerpo del mensaje
 - ✓ Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo-seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
 - ✓ Firmante: firma, nombre cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.
- Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al ciudadano en caso en que éste la solicite.


Buzones de sugerencias

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

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

- En ocasiones la respuesta a una solicitud no siempre resuelve la necesidad de un ciudadano. Por lo tanto, a continuación, se detallan algunos tips para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que el ciudadano se sienta inconforme.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

¿Cómo hacerlo?

- Ofrezca una disculpa al ciudadano o ciudadana por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.
- Diga "Lo que voy a hacer es..." y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal y pronta
- o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano o ciudadana su comprensión.


7 Protocolo de Atención Telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

7.1 Generalidades

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

- Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Recomendaciones adicionales

- **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 hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

7.2 Centro de llamadas

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.


Recomendaciones:

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

Llama a la entidad

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

En el desarrollo del servicio

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

Si debe poner la llamada en espera

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


Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

pendiente.

- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

7.3 Atención telefónica en PBX y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma Entidad.

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.


En el contacto inicial

- Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?"

En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

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

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.

7.4 Atención Telefónica con enfoque diferencial

Independientemente por el canal que interactúen los ciudadanos, la atención debe ser incluyente, sin importar la condición de las personas.


Por lo anterior, para la atención por el canal telefónico con Enfoque Diferencial, se tendrán en cuenta los mismos grupos poblacionales y la mayoría de información referenciada en el canal presencial, debido a que la misma es común a los dos canales de atención; sin embargo, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga un tono de voz amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada.
- Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que requiera algún tipo de apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso del Centro de Relevos en caso de requerirlo.

8 Protocolo de Atención Virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formulario ciudadano (PQRS – WEB) y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del MinCIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

8.1 PQRS WEB

El Sistema de Gestión Documental, le permite al ciudadano elevar las solicitudes de su interés, tales como: Peticiones de Interés General o Particular, Solicitudes de Información, Solicitud de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Felicitaciones; de igual manera puede consultar el estado de sus PQRS vía internet e igualmente le permite al MinCIT llevar el control de las estadísticas de las PQRS que se reciben en la Entidad.

Generalidades

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta en el sistema documental, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Seguir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas, no se pueden modificar.


Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan del "Formulario Ciudadano", enlazado con el Sistema de Gestión Documental, es el único mecanismo virtual oficial de la Entidad, para realizar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Para que el servidor emita la respuesta debe ingresar a su cuenta del Sistema de Gestión Documental y conocer las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental para general los documentos y respuestas,
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

precisa.

En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono de la Entidad con la extensión respectiva, el nombre y la dirección física y web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su Entidad.
- Revisar nuevamente de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe la respuesta.
- Si el protocolo de la entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

8.2 Chat


Acciones de anticipación

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

En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido), preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”. En el desarrollo del servicio
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"

- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras valido la información".
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, nos podemos comunicar con usted para indicarle la respuesta completa", tomar los datos necesarios para posterior contacto.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano. En la finalización del servicio
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

8.3 Redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.


En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

cual la recibirá.

En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta
- o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

9 Normatividad

Derechos


- Artículo 2º: Fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.
- Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del estado y de la comunidad.

Artículo 270: La Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Deberes

- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Artículos 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- Ley 1341 de 2009: Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), promueve el acceso y el uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
- Ley 1755 de 2015" Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 2623 de 2009: El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas encaminadas a la generación de estrategias


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

- CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
- CONPES 3785 de 2013: Objetivo mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, para lo cual se adoptará el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones y presentadas verbalmente.
- Resolución 0152 del 30 de enero 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición el Ministerio de Comercio, Industria Turismo".
- Circular 001 del 27 de enero de 2017, suscrita por el Secretario General, Por la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos ICPR-009.
- Circular 001 del 25 de abril de 2018, suscrita por el Secretario General, dirigida a todos los funcionarios del Ministerio, relacionada con la atención oportuna y de fondo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD presentadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Circular N° 011 del 12 de abril de 2022, emitida por la Secretaría General, a través del Grupo de Relación con el Ciudadano, mediante la cual se informa que en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención con el ciudadano, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y como parte del modelo integrado (MIPG) busca fortalecer nuestras habilidades comunicativas teniendo en cuenta que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que se debe transmitir de forma clara y efectiva la información de sus programas, trámites y servicios.


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

10 BIBLIOGRAFÍA

- Caballo, V. (2007) Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales.
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013 y 2018). Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Ministerio del Interior - El Enfoque Diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado.
- Ley 1346 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006".
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 "Por Medio De La Cual Se Establecen Las Disposiciones Para Garantizar El Pleno Ejercicio De Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad"
- Ley 1448 de 2011 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones".
- CONPES 3649 de 2010
- CONPES 3785 de 2013
- Plan de Acción 2022 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Patrimonio Autónomos
- Marco Estratégico Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
- Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Salud y Protección Social y otras entidades, Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia.
- Centro de Relevo Colombia, <https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>
- Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente.
- Ministerio de Salud y de Protección Social, Política Nacional de Sexualidad,

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Código:	CR-DR-005	Versión:	00	Fecha:

Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos.

- Guía de Lenguaje Claro Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Circular N° 011 del 12 de abril de 2022, emitida por la Secretaría General, a través del Grupo de Relación con el Ciudadano, mediante la cual se informa que en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención con el ciudadano, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y como parte del modelo integrado (MIPG) busca fortalecer nuestras habilidades comunicativas teniendo en cuenta que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que se debe transmitir de forma clara y efectiva la información de sus programas, trámites y servicios.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- CR-DR-013 Guía de Lenguaje Claro
- CR-DR-007 Guía para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: IC-DE-003. V03 Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:		Nombre:	Tatiana M. Román Robayo
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:		Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso