

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	1 de 20

Protocolo de Servicio al Ciudadano Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Lizeth Johanna Huérfano	Contratista	01/07/2026
REVISÓ	Luis Fernando Sierra	Profesional Especializado	08/07/2026
REVISÓ	Lyda Constanza Batista Morales	Contratista Planeación	31/07/2026
APROBÓ	Ana María Trujillo	Directora Administrativa y Financiera	20/08/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	2 de 20

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ALCANCE	3
2. DEFINICIONES	3
3. CANALES DE ATENCIÓN	5
4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	6
4.1. Criterios para la atención con la ciudadanía	9
4.2. Recomendaciones para atender ciudadano/a inconformes confundidos u ofuscados	9
5. CICLO DEL SERVICIO POR CANAL	10
5.1. Canal presencial	10
5.2. Atención Preferencial	13
5.3. Canal telefónico	17
5.4. Canal Virtual	18
6. CONTROL DE CAMBIOS	20

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	3 de 20

INTRODUCCIÓN

El Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH pone a disposición de los servidores públicos y la ciudadanía en general, el protocolo de atención al ciudadano/a, que permite garantizar la calidad y eficiencia del servicio, con el ánimo de generar satisfacción permanente en los ciudadanos que acceden al portafolio de funciones de la entidad.

Este documento se diseña como una herramienta accesible que permite a todos los servidores públicos del CNMH actuar con orientación a la ciudadanía. De esta manera, se fomenta una relación de confianza entre los servidores públicos y la ciudadanía garantizado a su vez los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

En ese sentido, la entidad adopta el protocolo de atención al ciudadano/a como un conjunto de consideraciones para garantizar que la comunicación y los intercambios de información con el ciudadano/a sean consistentes y satisfactorios.

1. ALCANCE

El protocolo de atención al ciudadano/a se concibe como guía dirigida a todos los servidores públicos del CNMH comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano/a. Allí se encuentran plasmados los principales fundamentos que deben apropiarse por todos los servidores de la entidad, así como algunos lineamientos que deben ser adoptados y aplicados de forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

2. DEFINICIONES

- **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **CIUDADANO/A:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	4 de 20

con este con el fin de ejercer sus derechos civiles o políticos y cumplir con sus obligaciones.

- **DISCAPACIDAD:** Deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.
- **DISCAPACIDAD AUDITIVA:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos la discriminación de la localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluyen en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional según el grado de pérdida auditiva, fuente Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud.
- **DISCAPACIDAD INTELECTUAL:** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal, y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad, fuente Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud.
- **DISCAPACIDAD FÍSICA:** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario, de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	5 de 20

se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales, fuente Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud.

- **DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL):** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.
- **DISCAPACIDAD VISUAL:** En esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño, o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos, fuente Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud.
- **SORDOCEGUERA:** Este tipo de discapacidad resulta de la combinación de una deficiencia visual y de una auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía de interpretación para su desarrollo e inclusión social, fuente Resolución 1239 de 2022 del Ministerio de Salud.
- **PROTOCOLO DE SERVICIO:** Documento que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

3. CANALES DE ATENCIÓN

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	6 de 20

El Centro Nacional de Memoria Histórica CNMH pone a disposición los siguientes canales de atención a través de los cuales busca dar respuesta a las solicitudes de información de los ciudadanos:

Canal presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Centro Nacional de Memoria Histórica.

Ubicado en: Bogotá D.C Carrera 7 número 32 -42 Piso 30.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm en jornada continua.

Correspondencia: Por medio de comunicaciones escritas (físicas y/o electrónicas) los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad

Ubicado en: Bogotá D.C Carrera 7 número 32 -42 Local 211.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm en jornada continua.

Canal telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de la red de telefonía fija.

Teléfono: (601) 7965060 extensión 100.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm en jornada continua.

Canal virtual: Corresponde al chat institucional disponible en la página web de la entidad.

Chat institucional: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/>

La ciudadanía utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad para solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

4. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	7 de 20

El Servicio al ciudadano/a en el CNMH cumple con ciertas particularidades que se relacionan con la expectativa que tienen los ciudadanos frente al servicio que necesita, así mismo, busca exaltar los siguientes valores y principios éticos que se espera de todos de los servidores de la Entidad.:

- ✓ **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todos ciudadanos, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia o cualquier otra condición.
- ✓ **Amabilidad:** Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los ciudadanos.
- ✓ **Confianza:** Prestar los servicios de forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento. Empatía: Percibir lo que el ciudadano/a siente y se pone en su lugar, para atender de manera efectiva sus necesidades.
- ✓ **Inclusión:** Atención de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.
- ✓ **Oportunidad:** La prestación del servicio debe ser ágil, en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y la eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la ciudadanía.
- ✓ **Efectividad:** Responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del/la ciudadano/a: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas como un mal servicio

Los servidores del CNMH deben informarse sobre los formatos para la atención a los ciudadanos, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

Importante tener en cuenta:

Actitud: tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en la ciudadanía sino

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	8 de 20

como la ciudadanía, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado y diferenciado.

Por ello, el/la servidor/a público/a debe:

- Escuchar activamente al ciudadano/a, evitando interrumpir mientras expone su solicitud.
- Mostrar disposición, empatía y respeto durante toda la atención.
- Ser creativo en la búsqueda de alternativas que faciliten la atención y mejoren la experiencia del ciudadano/a.

La atención que brinda el/la servidor/a influye en la percepción que el ciudadano/a tiene de la Entidad. Una atención basada en la escucha, el respeto, la empatía, la oportunidad y la claridad genera confianza y fortalece la relación con la ciudadanía.

Por el contrario, una atención desinteresada, la falta de información, las demoras sin explicación, el trato poco cordial o la ausencia de orientación adecuada pueden afectar negativamente la experiencia del ciudadano/a y la imagen institucional de la entidad.

Lenguaje claro: Es la forma de comunicar la información de manera sencilla, precisa y accesible, permitiendo que cualquier ciudadano/a comprenda el contenido desde la primera lectura o escucha, facilitando el ejercicio de sus derechos y la interacción con la entidad.

Por ello, el/la servidor/a público/a debe:

- Llamar al ciudadano/a por el nombre que él/ella utilizando el nombre con el que desea ser identificado(a), siempre que así lo manifieste, aunque sea diferente del registrado en su documento de identidad
- Utilizar oraciones cortas y precisas, evitando párrafos extensos o información innecesaria.
- Utilizar palabras sencillas y de uso común, evitando tecnicismos, siglas o abreviaturas sin explicación.
- Verificar la comprensión del ciudadano/a preguntando, por ejemplo: "¿La información fue clara?" o "¿Hay algún aspecto sobre el que desee mayor explicación?"

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	9 de 20

4.1. Criterios para la atención con la ciudadanía

Brindar un servicio de calidad, cordial y respetuoso hacia la ciudadanía permitirá hacer la diferencia, garantizando la satisfacción, confianza y preferencia de quienes establecen contacto con la entidad.

Los servidores públicos CNMH deben tener en cuenta los siguientes criterios para prestar un servicio integral a quien lo solicite:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta el CNMH.
- Brindar una atención consistente y de calidad.
- Gestionar de manera oportuna los requerimientos presentados por los ciudadanos.
- Informar al ciudadano/a sobre la existencia de la Carta de Trato Digno de la entidad y orientarlo para su consulta en el sitio web.
- Mantener una escucha activa a los requerimientos de los ciudadanos que se contactan con el CNMH.
- No recibir en ninguna circunstancia pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano/a. Hacerlo, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Siempre dirigirse a los ciudadanos haciendo uso de un lenguaje respetuoso, claro y sencillo, evitando términos técnicos o legales.
- Evitar respuestas cortantes de tipo: "sí", "no", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Ofrecer apoyo cuando se requiera a las inquietudes de los ciudadanos, y brindar instrucciones claras precisas durante la orientación.

4.2. Recomendaciones para atender ciudadano/a inconformes confundidos u ofuscados

Pueden prestarse casos en que llegan a la entidad ciudadanos alterados o confundidos, en este caso se recomienda:

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- 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.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	10 de 20

- 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/a.
- 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/a, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

En ocasiones el ciudadano/a recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano/a comprenda la razón de la respuesta. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- 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/a quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la orientación, demostrando la importancia de prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

5. CICLO DEL SERVICIO POR CANAL

5.1. Canal presencial

Canal presencial

Contacto directo con la ciudadanía en el primer nivel de atención con el fin de brindar información de manera frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la entidad en el evento de requerirse un análisis técnico, administrativo, particular o jurídico.

Recomendaciones generales:

- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano/a; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	11 de 20

- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano/a refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

Antes del servicio:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano/a se aproxime, evitando obstruirle el paso
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardés", "Bienvenido/a", haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano/a, como "buenos días/tardés" "bienvenido al centro de memoria histórica" "mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?"
- No dirigirse al ciudadano/a en tercera persona, no tutear.
- Tener material de ayuda a la mano como la página web, pronunciamientos escritos de las dependencias entregados previamente.
- En lo posible contar con agua y café para el ciudadano/a.

Durante el servicio:

- Dedicar única y exclusivamente al ciudadano/a que se atiende y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad del ciudadano/a con frases como: "Entiendo que usted requiere..." en caso contrario, preguntar de otra forma sencilla que permita comprender la finalidad del requerimiento como: "si logro comprenderle, usted requiere..."
- Responder a las preguntas del ciudadano/a y brindarle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano/a para:

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

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	12 de 20

Si la solicitud no puede ser resuelta por primer nivel de atención, el servidor público debe:

- Explicar al ciudadano/a por qué debe remitirlo a otra dependencia interna.
- Indicar la dependencia interna donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor/a que debe atender al ciudadano/a remitido, el asunto y el nombre del ciudadano/a.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, brindar por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar.
- Si no puede atenderlo el servidor/a competente, tomar los datos de contacto y detalle de la solicitud y proceder con el diligenciamiento del formato para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF en sitio web.

Al finalizar el servicio:

- Retroalimentar al ciudadano/a sobre la atención prestada.
- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse, llamando al ciudadano/a por su nombre.

Correspondencia

Las comunicaciones oficiales recibidas por medios escritos debe remitirse el mismo día de su recepción al buzón en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo (SGDEA) de la entidad.

Antes del servicio:

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada preferiblemente cuente con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Durante el servicio:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	13 de 20

- Saludar, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano/a, como "buenos días/tardes, en que le puedo servir?
- Preguntar al ciudadano/a su nombre y dirigirse a él o ella de esa manera durante la atención.
- Recibir los documentos que el/la ciudadano/a manifiesta radicar si el documento está dirigido a otra entidad o no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano/a, si insiste, recibirlo y registrar los documentos en el SGDEA.
- La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Los números de radicados no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el SGDEA fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Al finalizar el servicio:

Sellar la copia de documento e informar al ciudadano/a que será asignado internamente a la dependencia competente.

5.2. Atención Preferencial

De conformidad con lo regulado en el numeral 6 artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, indica la atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta deben recibir atención preferencial.

El CNMH comprometido a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, determina las siguientes pautas para la atención de estas solicitudes.

Atención a personas con discapacidad:

Término correcto:

- Persona con discapacidad
- Persona con talla baja.
- Persona con discapacidad visual.
- Persona con baja visión.
- Persona con movilidad reducida
- Persona con discapacidad cognitiva

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	14 de 20

Aspectos para tener en cuenta:

- **Discapacidad física:**

- 1. Preguntar al ciudadano/a si desea recibir ayuda y cómo se le puede colaborar antes de llevar a cabo cualquier acción. El ciudadano/a es quien debe dirigir la ayuda.
- 2. Evitar tocar o cambiar de lugar los instrumentos de ayuda del ciudadano/a tales como: muletas, caminador o bastón.
- 3. Ubicarse frente al ciudadano/a a una distancia mínima de un metro, si la persona se encuentra en silla de ruedas, esto con el fin de evitar posiciones incómodas al ciudadano/a, además de demostrar una relación de igualdad en la atención.

- **Discapacidad auditiva:**

- 1. Hablar de frente a la persona, vocalizando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- 2. Evitar cubrirse la boca o voltear la cara dado que esto dificulta la lectura de los labios.
- 3. Cuidar el lenguaje corporal, debido a que la información visual cobra especial importancia, lo cual puede distorsionar la información.
- 4. Solicitar al ciudadano/a que repita la información o que la escriba, si no entiende lo que la persona trata de decir. Si toma como medio de comunicación la escritura, solicitar que sea breve y claro.

- **Discapacidad visual:**

- 1. Presentarse e identificarse antes de iniciar la conversación con el ciudadano/a.
- 2. Indicar si hay otras personas presentes en la atención.
- 3. Evitar halar a la persona de la ropa o del brazo.
- 4. Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar.
- 5. Orientar con claridad al ciudadano/a, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- 6. Mantener informado al ciudadano/a sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- 7. Evitar distraer, consentir o separar al perro guía que pueda acompañar al ciudadano/a.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	15 de 20

8. Poner la mano del ciudadano/a sobre su hombro o brazo, en caso de que éste solicite ayuda para movilizarse de un punto a otro.
9. Indicar con claridad al ciudadano/a cuando se entreguen documentos, explicar detalladamente que información se está llevado en los mismos.
10. Utilizar términos que permitan la orientación espacial del ciudadano/a: "A su izquierda", "A su derecha", "Adelante", "Atrás", "Arriba", "Abajo" etc.

- **Sordoceguera:**

1. Atender las indicaciones del acompañante, respecto al método que el ciudadano/a prefiere para comunicarse.
2. Ubicarse siempre en frente del ciudadano/a, dado que no se sabe si éste conserva capacidad visual.
3. Dirigirse al ciudadano/a vocalizando correctamente si éste usa audífono.

- **Discapacidad intelectual:**

1. Ser paciente al hablar y al escuchar, puede que el ciudadano/a se tarde en entender los conceptos y la información que se le está suministrando.
2. Brindar información de forma visual, con mensajes cortos y concretos.
3. Evitar lenguaje técnico y complejo, la información debe ser puntual y sencilla.
4. Permitir la asistencia de un acompañante si el ciudadano/a no se expresa de forma oral.
5. Confirmar permanentemente la comprensión de la información que se está brindando.

- **Discapacidad psicosocial**

1. Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad del ciudadano/a.
2. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el ciudadano/a.
3. Confirmar que la información brindada ha sido comprendida.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	16 de 20

4. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por parte del c ciudadano/a. Siempre se debe demostrar empatía.

Atención niños, niñas, y adolescentes

Para su atención, se debe tener en cuenta:

- Atender primeramente a niños, niñas y adolescentes, ellos tienen prioridad sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud un tratamiento reservado.

Preguntar para entender lo que el niño, niña o adolescente le está manifestando, no ponga duda lo que éste le expresa.

- Llamar al niño, niña o adolescente por su nombre y apellido.
- Hablar claro, en un lenguaje comprensible y acorde con la edad del niño, niña o adolescente.

Atención mujeres embarazadas y adultos mayores:

- Orientar para que se dirijan al punto de atención designado.
- Dar prelación a su atención. Éstos serán atendidos sin que tengan que esperar.

Atención a personas en situación de vulnerabilidad:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad, las víctimas desplazadas por la violencia, las víctimas del conflicto armado y las personas en situación de pobreza extrema.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar algún tipo de prevención.
- Evitar hacer juicios de valor por la manera de vestir o hablar del ciudadano/a; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

Atención grupos étnicos:

En el reconocimiento constitucional de la diversidad étnica y cultural en Colombia, se han identificado que los grupos étnicos que gozan de derechos colectivos en el país son: los indígenas; el pueblo Rrom o gitano; los raizales; la población negra, mulata, afrocolombiana o afrodescendiente y los palenqueros.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	17 de 20

Tener en cuenta:

- Identificar si el ciudadano/a puede comunicarse en español, o si necesita un intérprete.
- Utilizar gestos o señas como medio de comunicación, en caso de no contar con un acompañante que hable español, y así, lograr comprender la solicitud o trámite que el ciudadano/a requiere.
- Solicitar al ciudadano/a su autorización para que sea grabada su solicitud a través de cualquier medio tecnológico, en caso de no ser posible la comunicación. La atención de estos requerimientos se hará en acompañamiento del Ministerio de Cultura.

5.3. Canal telefónico

Servicio de interacción rápido, concreto, efectivo y amable, en donde los servidores públicos atienden en tiempo real todas las inquietudes de los ciudadanos que son recibidas a través del sistema de atención telefónico fijo y conmutador de la entidad.

Recomendaciones generales:

- 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
- Saber utilizar todas las funciones del teléfono.
- Solicitar al proceso de Recursos Físicos el directorio actualizado de las extensiones telefónicas de las dependencias.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

Nota: El primer contacto con el ciudadano/a no se da cuando se descuelga el teléfono, sino en el momento en que se presente la recepción de la llamada.

Antes del Servicio:

- Tener material de ayuda a la mano como la página web, pronunciamientos escritos de las dependencias, directorios telefónicos que permitan atender la llamada con fluidez.
- Tener disposición para atender la llamada.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	18 de 20

- Tenga en cuenta que su estado de ánimo se transfiere fácilmente y puede ser evidenciada por el tono de voz.
- Procurar contestar la llamada antes del tercer timbre.
- “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor/a público/a y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo colaborar?”

Durante el servicio:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano/a, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor/a, amablemente decirle que se pasará la llamada a la dependencia encargada, en todo caso otorgarle número de extensión en caso de interrupción de llamada.

Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano/a que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el funcionario/a competente.

Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del ciudadano/a (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano/a.

En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano/a, tomar los datos de contacto y detalle de la solicitud y proceder con el diligenciamiento del formato para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF en página web.

Al finalizar el servicio:

- Retroalimentar la atención.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano/a colgar primero.

5.4. Canal Virtual

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	19 de 20

Es un mecanismo de recepción virtual de orientación a través del espacio Virtual del chat en página web.

Para iniciar un chat y formular inquietudes, en la esquina inferior derecha encontrará la pestaña "Chat Virtual". Allí debe ingresar sus datos y de manera precisar indicar la solicitud en el cual se quiere participar para ser orientado.

Seguidamente, el servidor público/a se pondrá en contacto y deberá:

- Analizar contenido de la solicitud y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel de servicio. De ser así informarlo con el siguiente guion:

"Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario web, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese al enlace para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias."

- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?".
- Una vez aclarada la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano/a que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor espere un momento mientras busco la información que usted necesita".
- Si un ciudadano/a incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente reconvenirlo amablemente. "Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo, nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación".

Al finalizar el servicio:

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano/a para comprobar que entendió la respuesta.
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano/a quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes.
- De lo contrario, es probable que el ciudadano/a vuelva a ingresar al chat virtual.

Una vez se haya confirmado que el ciudadano/a está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-PT-001
		VERSIÓN:	002
		PÁGINA:	20 de 20

“Gracias por su consulta. Le invitamos a conocer nuestra oferta institucional en el siguiente enlace que lo redireccionará.

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
No aplica	Elaboración del documento	27/11/2020	001
Todo el documento	Se actualizaron los temas teniendo en cuenta los servicios y características actuales de la entidad.	04/09/2026	002