



# PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Justicia Penal Militar y Policial

Carrera 46 No. 20 C – 1 Cantón Militar Occidental “Coronel Francisco José de Caldas”  
Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial “TF. Laura Rocío Prieto Forero”, Bogotá, D.C.



@JusticiaMilitarCol



@UAEJMP\_Col



@JusticiaMilitarCol



@justiciapenalmilitarypolicial

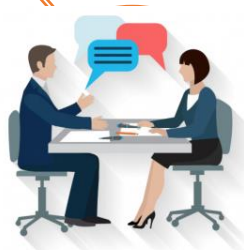
# Contexto

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado. El artículo 2º de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. En desarrollo de este mandato constitucional, se presenta el Protocolo de Servicio al Ciudadano, para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para la Justicia Penal Militar y Policial.



# Canales de atención dispuestos al ciudadano



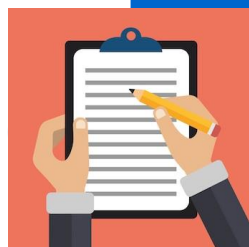
**Presencial:** En nuestras instalaciones del Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial, ubicadas en la carrera 46 No. 20C - 01 Cantón Militar Occidental "Coronel Francisco José de Caldas" en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



**Telefónico:** A través del PBX (+57) (601) 516 95 63 extensión 1023, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



**Virtual:** Formulario WEB dispuesto en la página web [www.justiciamilitar.gov.co](http://www.justiciamilitar.gov.co) a través del menú "Servicio al Ciudadano – Radicación y consulta de PQRSD"



**Escrito:** A través de la ventanilla única de radicación ubicada en la carrera 46 No. 20C - 01 Cantón Militar Occidental "Coronel Francisco José de Caldas", en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Igualmente, por el correo electrónico [atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co) la ciudadanía puede hacer consultas, solicitar información y radicar sus peticiones.

# Canal Presencial

Recomendaciones generales	Acciones en la Atención Presencial	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación personal</li> <li>● Comportamiento</li> <li>● Expresividad en el rostro</li> <li>● Voz y lenguaje</li> <li>● Postura</li> <li>● Espacio de trabajo</li> <li>● Verificar y tener presente los grados militares y policiales del personal uniformado.</li> </ul>	Guardias de seguridad	Servidor público y/o colaborador UAEJPMP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saludar amablemente.</li> <li>● Cuando se revisen los elementos que ingresa el ciudadano a las instalaciones, informarle de forma cordial y respetuosa, sobre el procedimiento a seguir con el fin de velar por la seguridad de las personas que se encuentran en la UAEJPMP.</li> <li>● Orientar al ciudadano si debe dirigirse a alguna dependencia o si debe esperar al funcionario que deba atenderlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saludar amablemente y presentarse.</li> <li>● Indicar al ciudadano el procedimiento a seguir para la atención de PQRSD en la JPMP.</li> <li>● Si el ciudadano solicita dirigirse a alguna oficina o despacho judicial, indicarle de forma cordial como llegar al lugar y solicitar acompañamiento cuando sea necesario.</li> <li>● Si el ciudadano solicita radicar una petición presencial se debe atender las indicaciones en el procedimiento de gestión de PQRSD y la Resolución 000316 de 05 de julio de 2022.</li> </ul>



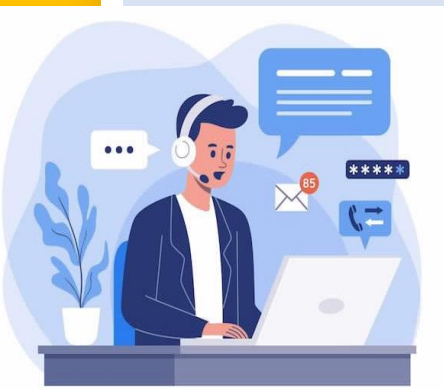
# Canal Telefónico

## Recomendaciones generales

- Tono de voz vivaz y enérgico que demuestre interés, seguridad y disposición en la atención al ciudadano.
- Atender la llamada de forma amable y respetuosa.
- Vocalizar, pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser menor a la usada en persona.
- Tener disponible el directorio de extensiones de las dependencias administrativas y despachos judiciales en caso de transferir la llamada.

## Servidor público y/o colaborador UAEJPMP

- Saludar amablemente, presentarse y preguntar el motivo de su llamada.
- Indicar al ciudadano el procedimiento a seguir para la atención de PQRSD en la JPMP.
- Si el ciudadano requiere radicar una petición se deben seguir las indicaciones relacionadas en el procedimiento de gestión de PQRSD y la Resolución 000316 de 05 de julio de 2022.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se remitirá al área encargada o brindarle el número de teléfono donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al ciudadano que espere unos minutos mientras se comunica con el área y funcionario competente.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, tomar los datos de contacto, nombre, teléfono y correo electrónico del ciudadano, y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelvan la llamada o se contacte por teléfono o correo electrónico.



# Canal virtual

## Recomendaciones generales

- Seguir las indicaciones establecidas en el procedimiento de gestión de PQRSD de la JPMP, para el trámite de las peticiones recibidas por el canal virtual.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, motivo por el cual no debe permitir a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, envío de cadenas o mensajes que afecten a la JPMP.
- Seguir las indicaciones de la entidad para el uso de firmas y plantillas.
- Imprimir los correos únicamente en los casos que sean necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder desde el correo oficial de la JPMP.

## Acciones en la atención a través del canal virtual

### Servidor público y/o colaborador UAEJPMP

- Verificar que el Sistema de Información Misional Módulo PQRSD – correspondencia esté funcionando normalmente.
- Atender las indicaciones dispuestas, para atención de peticiones recibidas por el canal virtual, en el procedimiento de gestión de PQRSD y la Resolución 000316 de 05 de julio de 2022.
- Verificar el contenido de los documentos y anexos a radicar, con el fin de enviar a la dependencia correspondiente la PQRSD.



# Canal escrito

## Recomendaciones generales

- Atender las indicaciones establecidas en el procedimiento de atención de PQRSD en la JPMP.
- Atender al colaborador de Ventanilla Única cuando se acerque, en los horarios establecidos, a las oficinas administrativas y despachos judiciales para la entrega de la documentación.
- Realizar la verificación de la documentación recibida y firmar la planilla de entrega.
- Verificar que en el Sistema de Información Misional Módulo PQRSD se encuentre la solicitud asignada a la oficina administrativa y/o despacho judicial.



## Acciones a través del canal escrito

### Colaborador de Ventanilla Única

- Saludar amablemente, presentarse y preguntar el motivo de su requerimiento.
- Verificar que el Sistema de Información Misional Módulo PQRSD – correspondencia esté funcionando normalmente.
- Tener a la mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Atender las indicaciones dispuestas para atención de peticiones escritas en el procedimiento de gestión de PQRSD y la Resolución 000316 de 05 de julio de 2022.
- Verificar el contenido de los documentos y anexos a radicar, con el fin de enviar a la dependencia correspondiente la PQRSD.
- El ciudadano deber conocer el número de radicado y fecha de su solicitud. Verificar que se brinde esta información.

# Atención Inclusiva

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a los servidores públicos o colaboradores de la UAEJPMP, en el momento de la atención prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

## Adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y mujeres embarazadas:

- ✓ Una vez ingresen, el servidor público debe orientarlos para que se ubiquen en la sala de espera mientras son atendidos. La atención de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.

## Atención a niños, niñas y adolescentes:

Pueden presentar directamente PQRSD en asuntos de su interés particular. Atender las siguientes recomendaciones:

- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.





# Atención a niños, niñas y adolescentes:

- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender este grupo poblacional.
- Se debe escuchar atentamente y otorgar a la PQRSD un carácter reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga, es conveniente preguntarle para entender.
- Debe llamarlo(a) por su nombre, no utilizar diminutivos y tampoco apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- Es preferible hablarles claro, en un lenguaje acorde a la edad.

## Atención Inclusiva



## Personas en situación de vulnerabilidad:



Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

# Atención Inclusiva

## Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.



- Si ninguna de estas alternativas es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

# Atención Inclusiva

## Personas en condición de discapacidad

- No tratar a las personas con discapacidad como si fueran niños, hay que evitar hablarles en tono consentido, asentir en todo momento con la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano de forma natural, no decir o hacer cosas que lo incomoden, como comentarios imprudentes.
- Antes de realizar cualquier acción, preguntarle si desea que le colabore o recibir ayuda.



- Si ingresa con acompañante debe ser la persona con discapacidad quien informe si ella realizará la gestión o prefiere que lo haga su acompañante.
- Brindar el tiempo suficiente para que la persona exprese lo que requiere y esperar a que termine su exposición.
- Verificar que la información brindada haya sido comprendida en su totalidad, solicitar retroalimentación, y si es necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

# Atención Inclusiva

## Personas ciegas o con alguna discapacidad visual:

- No halar a la persona del brazo ni de la ropa.
- Informarle en todo momento sobre las acciones adelantadas para atender la solicitud.
- Orientarla con claridad, diciéndole donde están ubicadas las cosas, por ejemplo: al lado suyo está el formato o el bolígrafo.
- Si la persona ingresa con perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir el animal.



- Si la persona pide ayuda para desplazarse, posar su mano sobre el hombro o brazos del orientador.
- Si se entregan documentos, explicarle claramente cuáles son y su funcionalidad.
- Si por algún motivo el orientador o servidor público debe ausentarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

# Atención Inclusiva

## Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente y claramente, articulando las palabras de forma clara y pausada.
- Evitar tapar el rostro o voltearse, ya que esto dificulta la lectura de los labios.
- No gesticular de manera exagerada para entablar el diálogo.



- Si no se entiende lo que el ciudadano acaba de decir, se puede solicitar que lo repita o que lo escriba, no aparente haber entendido.
- Si escribe como una forma de comunicarse, procure ser breve y claro.
- Evitar el uso del lenguaje corporal ya que la información visual cobra especial importancia.

# Atención Inclusiva

## Personas de la comunidad LGBTIQ+

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, le dará la pauta para dirigirse a esta.



- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

# Atención Inclusiva

## Personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando suavemente a la persona en el brazo o el hombro.
- Si el ciudadano está concentrado en otra actividad, esperar hasta que pueda atender.
- Si se desconoce que la persona conserve capacidad visual, ubicarse en su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.





# Atención Inclusiva

## Personas con discapacidad física o motora:

- No tocar ni cambiar de lugar los elementos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si el ciudadano está en silla de ruedas ubicarse en frente a ella a una distancia mínima de un metro.



## Personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes cortos y claros.
- Ser paciente al momento de hablar y escuchar al ciudadano, ya que la persona puede demorarse en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

## Personas con discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas usando un lenguaje claro y sencillo, con el fin de identificar las necesidades del ciudadano.
- Evitar críticas o entrar en discusiones con el ciudadano que pueda generar incomodidad.
- Confirmar que la información brindada ha sido clara.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano.


## Personas de talla baja:

- Si el punto de atención no cuenta con una ventanilla especial para su atención, buscar la forma que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano de acuerdo con su edad cronológica, es común tratarlos como niños, lo cual no es correcto.



---

 [www.justiciamilitar.gov.co](http://www.justiciamilitar.gov.co)

 @JusticiaMilitarCol

 @JusticiaMilitarCol

 @UAEJPMP\_Col

 Justicia Penal Militar y Policial