



Deporte



PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

(Documento para servidores)

Grupo Interno de Trabajo Servicio
Integral al Ciudadano

2026

PRESENTACIÓN: NUESTRO COMPROMISO CON EL SERVICIO

Este protocolo es una hoja de ruta diseñada para que cada uno de nosotros tenga las herramientas necesarias para brindar una atención cálida, eficiente y humana.

Cuando un ciudadano se comunica con el Ministerio, busca mucho más que realizar un trámite; espera ser escuchado y orientado.

La aplicación de este protocolo se garantiza que cada respuesta sea oportuna, confiable y transparente. El objetivo es que cada ciudadano fortalezca su confianza en nuestra institución a través de una experiencia positiva y digna.

Atendiendo a lo que nos dicta el Decreto-Ley 019 de 2012, tenemos el compromiso de brindar una atención preferencial a quienes más lo necesitan: niños y niñas, mujeres gestantes, personas con discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

Este protocolo nos prepara para recibir cada mensaje con la misma seriedad y diligencia, sin importar el canal que el ciudadano elija para contactarnos.

Le invitamos a hacer propio este protocolo. La honestidad y trato digno son los elementos que transforman una gestión administrativa en un servicio de alta calidad. Su compromiso es el que logra un impacto positivo y real en la vida de la ciudadanía.

NUESTRA META: SERVIR CON EXCELENCIA

En el Ministerio del Deporte, entendemos que detrás de cada proceso hay un ser humano. Por ello, el propósito de este protocolo es poner a su disposición una guía clara que le permita, sin importar su rol o dependencia, brindar una atención integral, profesional y cálida.

Al aplicar estos lineamientos en su labor diaria, contribuye a alcanzar cuatro objetivos fundamentales para nuestra entidad:

- **Ser guías expertos y cercanos:** Es el rostro del Ministerio. Buscamos que cada una de sus interacciones —ya sea por teléfono, medios digitales o de forma presencial— se caracterice por la eficiencia técnica y la calidez humana.
- **Cultivar la confianza ciudadana:** Queremos que cada persona perciba al Ministerio como una institución transparente y profesional. Su gestión es la clave para que la ciudadanía se sienta respaldada por una entidad que ante todo es humana.
- **Vivir la inclusión sin barreras:** Su compromiso es asegurar que nuestro servicio llegue a cada habitante del país. Al eliminar obstáculos y aplicar el enfoque diferencial, se garantiza que nadie quede excluido de los beneficios del deporte y la recreación.
- **Fortalecer nuestra cultura de respeto:** El trato digno no es solo hacia afuera. Buscamos promover un ambiente donde el respeto mutuo sea la base de la relación con el ciudadano y el motor de nuestro trabajo en equipo.

Nuestra meta es que cada respuesta no solo resuelva un trámite administrativo, sino que genere bienestar, satisfacción y una experiencia transformadora en quien la recibe.

UN COMPROMISO QUE NOS UNE: ¿A QUIÉNES ORIENTA ESTE PROTOCOLO?

Este protocolo trasciende las oficinas de Servicio Integral al Ciudadano; es una hoja de ruta diseñada para cada servidor público y contratista del Ministerio del Deporte. Sin importar su rol, función o la dependencia a la cual pertenezca, es una pieza clave en la experiencia de las personas con el Estado. Por ello, este manual lo acompañará bajo las siguientes premisas:

- **Presencia en todo momento y lugar:** La aplicación de estas guías es parte esencial de su labor diaria. Le orientará en cada interacción, trámite o respuesta técnica que deba proyectar desde su área de trabajo.
- **Acompañamiento integral:** Su responsabilidad inicia desde el instante en que un ciudadano se comunica para elevar una consulta o petición, y se extiende hasta el momento en que evaluamos si la solución brindada fue realmente útil y de calidad.
- **Un compromiso compartido:** Todos tenemos la misión de resolver las inquietudes de la ciudadanía con integridad. Ya sea que redacte un informe técnico o brinde una orientación telefónica, el sello del Ministerio debe ser siempre la excelencia.

En resumen: Si hace parte del Ministerio del Deporte, este protocolo es su mejor herramienta para servir con propósito.



1. PREPARÁNDONOS PARA SERVIR: EL VALOR DE UN LENGUAJE COMÚN

Para que nuestra relación con la ciudadanía sea exitosa, no basta con la intención de ayudar; es fundamental que todos hablemos el mismo lenguaje. Estos puntos de encuentro han sido diseñados para asegurar que, sin importar si se encuentra en una oficina, atendiendo una llamada o proyectando un correo electrónico, el ciudadano reciba siempre una experiencia de calidad uniforme y coherente.

El ciclo del servicio: donde cada momento cuenta

Más que un proceso administrativo, el servicio es una cadena de experiencias. Cada contacto que el ciudadano establece con nosotros es lo que denominamos un "momento de verdad". Debe comprender que este ciclo es vital por las siguientes razones:

- **La importancia del primer contacto:** Desde el primer saludo o ingreso en nuestro portal web, se genera una percepción institucional. Ese instante inicial define la disposición y la confianza del ciudadano hacia nuestra labor.
- **Acompañamiento y claridad:** El ciclo no se limita a entregar un documento o dar una instrucción. Su misión es asegurar que el ciudadano comprenda el proceso mientras lo recorre, sintiéndose orientado y respaldado en cada etapa.
- **Un cierre que fortalece la confianza:** El ciclo culmina cuando la persona siente que su necesidad fue resuelta con respeto y diligencia. Una experiencia positiva garantiza que, cuando el ciudadano regrese, lo haga con la tranquilidad de saber que cuenta con usted y con el Ministerio.

Su objetivo primordial es que cada "momento de verdad" se convierta en una oportunidad para demostrar que en el Ministerio del Deporte trabajamos para servir con excelencia y sentido humano.

2. EL SELLO QUE NOS DISTINGUE: ATRIBUTOS DE NUESTRO SERVICIO

En el Ministerio del Deporte, no buscamos simplemente cumplir con una tarea; aspiramos a que nuestra atención tenga un sello propio. Estos atributos son los que transforman una gestión administrativa en un acto de servicio excepcional.

Como parte de este equipo, su compromiso es asegurar que cada interacción sea:

Humana y cercana

- **Respetuosa y con trato digno:** Debe reconocer el valor intrínseco de cada persona que acude a la entidad. Más allá de la cortesía, la sinceridad es lo que genera confianza. Es fundamental tratar a todos con dignidad, sin importar su procedencia o condición, eliminando cualquier rastro de indiferencia.
- **Empática:** El servicio inicia al ponerse en el lugar del otro. Antes de responder, intente comprender la situación del ciudadano para servirle desde su necesidad real, asegurando que la norma esté siempre al servicio de la persona.
- **Amable:** Su actitud es la carta de presentación del Ministerio. Se espera un interés genuino por el bienestar de la persona y una disposición real de ayuda en todo momento.

Incluyente y accesible

- **Incluyente:** En la entidad, la diversidad es un valor fundamental. Se debe atender con la misma excelencia a todos los ciudadanos, sin distinción de género, etnia, religión o identidad.
- **Accesible:** Su labor es trabajar para que nadie se quede fuera. Esto implica facilitar el acceso a nuestros servicios a personas con discapacidad y a quienes habitan en las regiones más alejadas o tienen dificultades con la tecnología.

Profesional y efectiva

- **Confiable:** Informe siempre con seguridad y precisión. Su palabra debe estar respaldada por la normativa vigente, brindándole al ciudadano la tranquilidad de que su requerimiento está en manos expertas.

- **Oportuna:** Valore el tiempo de los demás. Cumplir con los plazos legales y los compromisos adquiridos es la forma más alta de respeto hacia el ciudadano. Una respuesta a tiempo es una respuesta que dignifica.
- **De calidad y efectiva:** No se conforme solo con "atender"; busque resolver. Su gestión es efectiva cuando logra dar soluciones de fondo que, en lo posible, superen las expectativas de quien acude a nosotros.



3. HERRAMIENTAS PARA LA EXCELENCIA

Para que su labor sea fluida y se sienta seguro al atender, es fundamental contar con el conocimiento necesario. Estar preparados le permite brindar respuestas claras y evitar reprocesos.

Como equipo, nos enfocamos en estos tres pilares:

El uso de nuestras herramientas oficiales

El Ministerio ha diseñado formatos y plantillas específicas para la atención y respuesta a la ciudadanía. Utilizarlas no es solo una cuestión de orden; es lo que garantiza que sus respuestas tengan la imagen institucional adecuada y cumplan con los requisitos legales. Antes de proyectar cualquier comunicación, asegúrese de utilizar las versiones más actualizadas de estas herramientas; esto asegura que todos hablemos con la misma identidad profesional.

El valor de estar informados

Nada genera más confianza en un ciudadano que un servidor que conoce su entidad a fondo. Por ello, su compromiso personal con el servicio incluye:

- **Conocer nuestra oferta:** Estar al tanto de los trámites y servicios de cada dependencia le permite orientar con precisión.
- **Conexión con la actualidad:** Mantenerse informado sobre novedades normativas o situaciones coyunturales. Esto le permitirá anticiparse a las dudas del ciudadano y ofrecer respuestas acertadas en momentos de cambio.

La integridad como sello innegociable

La transparencia es el valor que sostiene nuestra institución. Por ello, es fundamental recordar que, en ninguna circunstancia, un servidor público o contratista debe aceptar pagos, regalos, favores o dádivas a cambio de su gestión. Su labor se debe exclusivamente al ciudadano y al cumplimiento de sus funciones con honestidad. Aceptar cualquier tipo de reconocimiento económico o material, además de quebrantar nuestros atributos de servicio y la confianza pública, acarrea graves responsabilidades penales y disciplinarias. Servir con integridad es la mayor garantía de un trabajo bien hecho.

4. EL COMPROMISO DE LA RESPUESTA INTEGRAL: "YO SOY EL MINISTERIO"

Para un ciudadano, no somos dependencias separadas; somos una sola institución: el Ministerio del Deporte. Por ello, cuando alguien lo contacta, la responsabilidad es facilitarle una solución, sin importar si el tema pertenece directamente a su oficina o no.

Para lograr esto, adoptamos un compromiso de atención sin barreras bajo las siguientes premisas:

Recepción y acompañamiento activo

Si recibe una solicitud, consulta o petición que no corresponde a su área de trabajo, su labor es recibirla y gestionar el contacto interno. Como servidor debe:

- **Ser un facilitador:** En lugar de informar al ciudadano que "esa información es de otra área" o pedirle que busque a alguien más, debe tomar la solicitud y encargarse de direccionarla internamente a la dependencia competente.
- **Cero desplazamientos innecesarios:** El ciudadano no debe "ir y venir" buscando ayuda. Una vez que establece contacto, su trámite debe entrar en nuestra ruta interna de gestión de manera fluida.

El valor de la gestión interna

Nuestra red de comunicación entre oficinas está diseñada para que el ciudadano no tenga que conocer nuestra estructura orgánica. Si el tema no es de su competencia, le sugerimos seguir estos pasos:

1. **Reciba la solicitud** con la amabilidad y profesionalismo de siempre.
2. **Infórmele al ciudadano** que usted se encargará de remitir su inquietud al área experta para que reciba la mejor respuesta posible.
3. **Realice el trámite interno** para que la petición llegue a su destino, asegurando que el ciclo de servicio no se rompa por falta de comunicación.

Recuerde: Su meta es que el ciudadano siempre sienta que encontró la puerta correcta. Cuando contribuye a que una petición llegue a su destino, le ahorra tiempo al ciudadano y fortalece la imagen de eficiencia de todo el Ministerio del Deporte.

5. EL ARTE DE CONECTAR: NUESTRA ACTITUD Y LENGUAJE

La atención es una combinación de lo que se dice, cómo se dice y lo que su cuerpo proyecta. En el Ministerio del Deporte, su actitud es el puente que genera confianza y legitimidad ante la ciudadanía.

5.1 Su actitud: Pensar desde la perspectiva del ciudadano

Cada persona que lo contacta tiene una historia y una necesidad única. Como servidor o contratista, su disposición debe basarse en:

- **Escuchar con atención:** Permita que el ciudadano se exprese sin interrupciones. En muchas ocasiones, ser escuchado es la primera necesidad que debe satisfacer.
- **Anticipar y resolver:** Intente ir un paso más allá. Si sabe que tras un trámite vendrá otro requisito, oriente al ciudadano de una vez para evitarle nuevos desplazamientos.
- **Sinceridad y compromiso:** Prometa únicamente lo que legal y técnicamente la entidad puede cumplir. La honestidad es el cimiento de la confianza pública.
- **Creatividad para ayudar:** Si una solución estándar no es aplicable, busque alternativas dentro del marco legal para que la experiencia del ciudadano sea resolutive y positiva.

5.2 La comunicación no verbal (lo que decimos sin hablar)

Para lograr un mensaje coherente, es fundamental cuidar los siguientes elementos:

- **El tono de su voz:** Mantenga un volumen moderado y un ritmo pausado. Un tono cálido transmite disposición, mientras que uno golpeado puede percibirse como una agresión.
- **Postura y gestos:** Mantenga una postura abierta y contacto visual directo. Una expresión facial relajada y una sonrisa natural desarmen cualquier tensión inicial.
- **Apariencia personal:** Su presencia cuidada es una forma de respeto hacia usted mismo, hacia la institución y hacia la ciudadanía.

5.3 Manejo de situaciones difíciles

Entendemos que el servicio puede presentar retos. Si se enfrenta a un ciudadano grosero o violento, actúe bajo las siguientes pautas:

1. **Mantenga la calma:** No iguale el tono de voz del interlocutor ni entre en confrontaciones personales.
2. **Exija respeto con cortesía:** Utilice frases como: *"Comprendo su molestia, pero para poder ayudarle necesito que mantengamos un trato respetuoso"*.
3. **Busque apoyo:** Si la persona persiste en su actitud, no se exponga. Informe a su superior inmediato para que asuma el manejo de la situación. Su integridad es nuestra prioridad.

5.4 Un lenguaje claro, cercano y respetuoso

Para que el ciudadano se sienta bien informado, su lenguaje debe ser su mejor aliado:

- **Simplicidad, ante todo:** Use frases cortas, claras y sencillas. Evite el uso de jergas técnicas o abreviaturas que solo nosotros conocemos. Si es indispensable usar una sigla, explique siempre su significado para que el ciudadano no se sienta excluido de la conversación.
- **Respuestas completas:** Evite los monosílabos como "sí" o "no". Una respuesta cortante se percibe como desinterés. Tómese el tiempo de explicar brevemente el porqué de la respuesta.
- **El nombre es la llave:** Diríjase al ciudadano(a) por el nombre que la persona le indique o utilice, incluso si este es distinto al que figura en sus documentos de identidad o bases de datos. Respetar la identidad de cada persona es la forma más alta de reconocimiento y trato digno.
- **Límites profesionales:** Utilice siempre el encabezado de "Señor" o "Señora". Evite el "tuteo" y, en ninguna circunstancia, utilice términos de excesiva confianza como "mi amor", "corazón", "vecino" o "amigo". Mantener una distancia profesional asegura que el servicio sea valorado por su calidad técnica y humana, sin confundir la amabilidad con la informalidad.

6. EL ARTE DE ESCRIBIR PARA SER ENTENDIDOS

Cuando redacta una respuesta, ya sea un oficio o un correo electrónico, está enviando un mensaje a nombre de todo el Ministerio del Deporte. Una comunicación efectiva no es aquella que emplea palabras complejas, sino la que resuelve la duda del ciudadano desde la primera lectura.

Para lograrlo, le invitamos a adoptar estas prácticas de Lenguaje Claro:

6.1 Directo al punto: La estructura de su respuesta

La mejor estrategia es ponerse en el lugar de quien lee. El ciudadano no busca un tratado jurídico; busca una solución.

La respuesta primero: En el primer párrafo, responda de forma clara y directa a lo que se le preguntó. El ciudadano debe encontrar la solución apenas abra el documento.

El respaldo normativo después: Una vez entregada la respuesta principal, incluya las normas que la sustentan si es estrictamente necesario.

Brevidad es calidad: Procure que su comunicación sea concisa. Un texto breve tiene mayor probabilidad de ser leído y comprendido íntegramente.

6.2 Escribir para comunicar, no para "impactar"

A veces se cree que las palabras rebuscadas otorgan autoridad, pero en realidad levantan barreras entre el Estado y el ciudadano.

- **Palabras sencillas, mayor confianza:** El uso de un lenguaje cotidiano y respetuoso le otorga mayor credibilidad.
- **Evite las barreras del lenguaje:** No utilice siglas, tecnicismos o regionalismos innecesarios. Si es obligatorio usar una sigla o un término técnico, explique siempre su significado entre paréntesis la primera vez que aparezca.

6.3 Un diseño que facilite la lectura

La forma en que se presenta el texto también comunica. Para que el ciudadano no deba esforzarse al leerle, siga estas pautas:

- **Párrafos cortos:** Procure que sus párrafos no superen los 8 renglones. Los bloques de texto breves facilitan la digestión de la información.
- **Uso correcto de mayúsculas:** No escriba párrafos enteros en mayúsculas sostenidas. En el lenguaje escrito, esto se percibe como si estuviera gritando y dificulta la lectura. Utilice mayúsculas y minúsculas según las reglas ortográficas vigentes.

6.4 Su sello de calidad: La revisión final

Antes de enviar o radicar, tómese un momento para releer su texto:

- **Puntuación equilibrada:** El punto y la coma son sus aliados para dar ritmo al mensaje. Evite oraciones excesivamente largas que pierdan el sentido de la idea principal.
- **Ortografía impecable:** Un error de ortografía o redacción afecta su imagen profesional y la credibilidad institucional. Verifique siempre la redacción antes de dar por terminada su gestión.



7. EL RETO DE DECIR "NO": RESPUESTAS NEGATIVAS CON TRANSPARENCIA Y EMPATÍA

Es una realidad que no siempre se puede acceder a todo lo que la ciudadanía solicita. Sin embargo, una respuesta negativa no tiene por qué traducirse en una mala experiencia de servicio. La clave reside en su honestidad y en la capacidad de acompañar al ciudadano a pesar del resultado.

Para entregar una respuesta negativa de forma profesional, le invitamos a seguir estas pautas:

7.1 Claridad: El respeto por la verdad

Cuando la respuesta deba ser negativa, lo más respetuoso es hablar con sinceridad desde el primer momento.

- **Exponga la situación sin evasivas:** Informe la realidad de la solicitud de forma directa. El ciudadano valora más una respuesta clara que una que le genere falsas expectativas y le haga perder tiempo.
- **Explique el "porqué" de forma sencilla:** Ofrezca los argumentos necesarios para que la persona comprenda la razón de la negativa. Evite tecnicismos legales incomprensibles; utilice un lenguaje que permita explicar por qué, en este caso, no es posible resolver la solicitud según lo planteado.

7.2 El valor de ofrecer alternativas

Un "no" rotundo cierra puertas; un "no" con alternativas ofrece soluciones. Aunque no pueda otorgar exactamente lo solicitado, su compromiso debe ser:

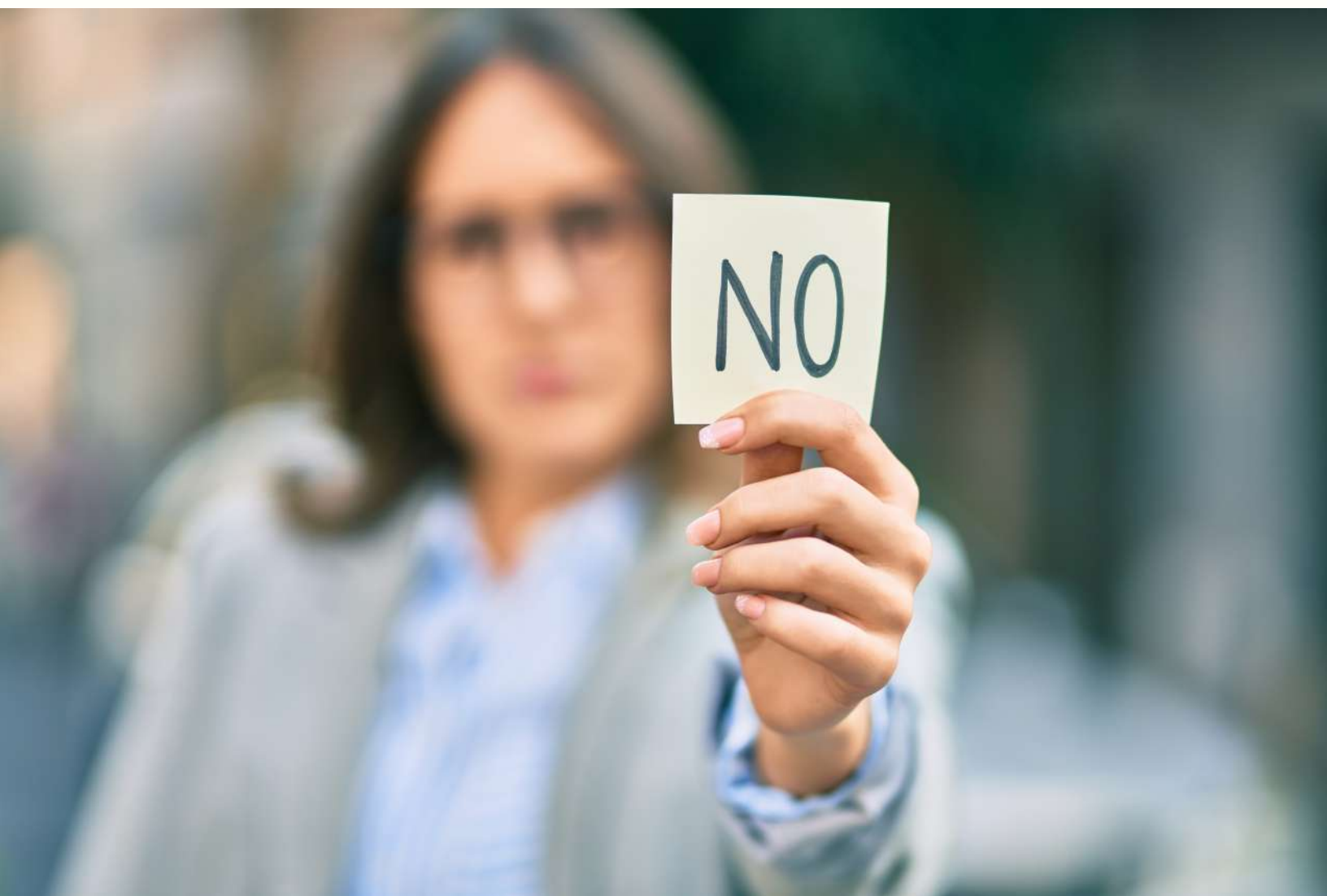
- **Buscar el "cómo sí":** Ofrezca opciones o rutas alternativas que, dentro del marco legal, ayuden a solucionar la necesidad del ciudadano de una manera aceptable.
- **Demostrar interés genuino:** Mostrarle al ciudadano que se tomó el tiempo de buscar otras salidas le confirma que su necesidad es importante para el Ministerio y que existe una voluntad real de servicio.

7.3 Asegurar la comprensión y la orientación

Antes de dar por terminado el contacto, debe tener la certeza de que el mensaje fue comprendido:

- **Verifique el entendimiento:** Asegúrese de que el ciudadano comprendió los motivos de la respuesta y, sobre todo, los pasos a seguir si estos existen.
- **Guíe hacia el siguiente paso:** Si la solución no está en manos del Ministerio del Deporte, oriente al ciudadano sobre qué otra entidad o proceso podría ayudarle. El servicio no termina con la negativa, sino con una orientación efectiva.

Recuerde: Un ciudadano que comprende los motivos de una negativa y recibe alternativas se retira con tranquilidad. Su transparencia es la que protege la confianza en nuestra institución.



8. GUÍA DE MANEJO ANTE SITUACIONES CRÍTICAS O PERSONAS ALTERADAS

Atender a un ciudadano molesto es uno de los mayores retos del servicio público. Para manejar estas situaciones con profesionalismo, sin afectar su propio bienestar, le invitamos a adoptar las siguientes pautas:

8.1 El control emocional depende de usted

- **Mantenga la distancia profesional:** Recuerde que el ciudadano está molesto con una situación, un trámite o un servicio, no con usted como persona. Mantener esta perspectiva le permitirá actuar con mayor claridad y serenidad.
- **El silencio como herramienta:** Permita que el ciudadano se desahogue sin interrumpirlo. Escuchar atentamente, sin entrar en discusiones ni juzgar su estado de ánimo, suele reducir la tensión de forma natural. Evite frases como "cálmese", pues suelen generar el efecto contrario.
- **Coherencia y calma:** Cuide que su tono de voz sea pausado y su postura corporal abierta. Si conserva la calma, es muy probable que el ciudadano, por imitación, termine moderando su actitud.



8.2 Validar para resolver (asertividad)

Una persona alterada necesita sentir que su problema ha sido escuchado y comprendido.

- **Muestre empatía auténtica:** Utilice frases puente que demuestren que usted es consciente de la situación, tales como: *"Comprendo su malestar"*, *"Entiendo por qué se siente así"* o *"Permítame revisar qué sucedió para poder ayudarle"*.
- **Indague para entender:** Una vez que el ciudadano haya bajado el tono, formule preguntas claras para identificar la causa del problema. Esto demuestra que ya está liderando la búsqueda de una solución.

8.3 De la queja a la solución técnica

Una vez comprendido el motivo de la molestia, debe asumir el liderazgo del caso:

- **Claridad en el alcance:** Explique primero qué acciones puede emprender para ayudarle y luego, de forma tranquila, aclare aquello que no está bajo su competencia o en manos del Ministerio.
- **Acción inmediata:** Si ofrece una solución, póngala en marcha de inmediato o indique al ciudadano los tiempos exactos en los que recibirá una respuesta, respetando siempre los términos legales.
- **Escalamiento responsable:** Si a pesar de sus esfuerzos la persona persiste en una actitud agresiva o el problema supera su nivel de decisión, informe a su superior inmediato. Su integridad es nuestra prioridad.

Sello de calidad: Si el proceso lo permite, contactar al ciudadano días después para confirmar si su situación se resolvió satisfactoriamente transforma un momento crítico en una relación de confianza a largo plazo con el Ministerio.

9. NUESTRO ENTORNO Y HÁBITOS: LA IMAGEN DE LA ENTIDAD

La imagen del Ministerio del Deporte se construye en los detalles. El puesto de trabajo y el comportamiento son mensajes visuales que el ciudadano percibe incluso antes de iniciar la interacción.

Para proyectar excelencia y respeto, le invitamos a adoptar estos estándares:

9.1. Su espacio de trabajo: El reflejo de su gestión

- **Un puesto impecable:** Mantenga su área de trabajo limpia y organizada. Un escritorio despejado no solo proyecta profesionalismo, sino que le permite trabajar con mayor agilidad.
- **Ser anfitriones del Ministerio:** Es importante conocer las instalaciones. Saber la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y las distintas dependencias le permite orientar al ciudadano con seguridad y precisión, evitando que la persona camine sin rumbo por la entidad.

9.2. Comportamiento y respeto al ciudadano

El ciudadano debe percibir que es la prioridad durante la atención.

- **Atención exclusiva:** Evite realizar actividades personales durante la atención (como usar el celular, conversar con sus compañeros sobre temas ajenos al servicio o consumir alimentos). Estas acciones generan una sensación de indiferencia en quien espera ser escuchado y restan seriedad a su labor.
- **Presencia y disponibilidad:** Asegúrese de que el flujo de atención sea continuo. El ciudadano a menudo realiza grandes esfuerzos para visitarnos; cumplir con los horarios y evitar ausencias prolongadas de su puesto es una forma de respetar ese esfuerzo.

9.3. El contacto inicial y el sentido de servicio

- **El poder del saludo:** Una bienvenida amable y el contacto visual desde el primer momento son esenciales para romper el hielo y demostrar su disposición de servicio.
- **Sentido común y empatía:** Utilice su criterio para resolver inconvenientes pequeños de forma rápida. En ocasiones, una solución sencilla basada en el sentido común es mucho más valorada por el ciudadano que un proceso largo y rígido.

10. ATENCIÓN PREFERENCIAL: NUESTRA PRIORIDAD ES LA EQUIDAD

En el Ministerio del Deporte, entendemos que no todos los ciudadanos parten de la misma situación. La atención preferencial es el compromiso de reconocer esas diferencias y actuar con agilidad para que el servicio sea accesible para todos. Atender con prioridad es un acto de justicia que garantiza el bienestar de quienes más lo necesitan.

10.1 ¿A quiénes brindamos atención prioritaria?

De acuerdo con la ley y nuestra vocación de servicio, tienen prioridad en todos nuestros canales:

- Personas mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
- Mujeres gestantes y personas con niños en brazos.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas con discapacidad (física, auditiva, visual, intelectual o múltiple).
- Poblaciones étnicas y víctimas del conflicto armado.

10.2 ¿Cómo aplicamos el trato diferenciado?

Para que esta atención sea efectiva, usted debe asegurarse de:

1. **Identificación inmediata:** Al realizar el contacto, su prioridad es identificar si el ciudadano pertenece a uno de estos grupos para darle paso inmediato o asignarle un turno prioritario.
2. **Acompañamiento cercano:** Su deber es asistir a la persona durante todo el proceso, facilitando su movilidad y asegurándose de que comprenda cada paso.
3. **Lenguaje y formatos adaptados:** Debe procurar ajustar la comunicación para eliminar barreras de comprensión.

10.3 Pautas específicas por grupo poblacional

10.3.1 Personas mayores: Dignidad y reconocimiento

El respeto comienza por la forma en que se dirige a las personas. Evite el paternalismo:

- **Trato adulto y digno:** No infantilice a la persona mayor. Son ciudadanos con plena capacidad; evite el uso de diminutivos como "abuelito(a)" o "viejito(a)". Diríjase a ellos como señor o señora, seguido de su nombre.

- **No asuma limitaciones:** Hable con un tono de voz claro y pausado. No grite asumiendo que no escuchan; solo ajuste el volumen si nota una dificultad real.
- **Evite trámites errantes:** Gestione la información internamente para que ellos no tengan que desplazarse innecesariamente entre oficinas.

10.3.2 Mujeres gestantes y personas con niños en brazos

- **Prioridad absoluta:** Identifíquelas de inmediato para que reciban atención sin hacer filas extensas.
- **Comodidad:** Asegure que cuenten con sillas preferenciales. Si el espacio está lleno, gestione de manera amable que se les ceda un lugar.

10.3.3 Niños, niñas y adolescentes: Su voz cuenta

- **Validación:** Tienen prioridad en el turno de atención. Escuche sus peticiones de forma autónoma, dándoles el mismo valor que a las de un adulto.
- **Lenguaje profesional:** Evite apelativos como "chiquito" o "mijito". Use su nombre propio y adapte su vocabulario a su etapa de desarrollo sin caer en lo infantil.

10.3.4 Víctimas del conflicto armado: Un servicio que dignifica

- **Entorno seguro:** Brinde seguridad diciendo: *"Usted está en un lugar seguro y estamos aquí para escucharle"*. Evite frases que minimicen su sentir.
- **Evite la revictimización:** No solicite detalles sobre los hechos victimizantes que no sean estrictamente necesarios para el trámite. No obligue a la persona a repetir su historia traumática.

10.3.5 Grupos étnicos: Respeto a la diversidad

- **Barreras lingüísticas:** Si existe una barrera de idioma, utilice toda su paciencia y voluntad. El esfuerzo por entender es la mayor muestra de respeto.
- **Respeto a sus autoridades:** Brinde a sus líderes y representantes el reconocimiento y trato protocolario que su cultura les otorga.

10.3.6 Personas con discapacidad: Autonomía y trato natural

La discapacidad no define a la persona. Su rol como servidor es facilitar la autonomía:

- **La fórmula de oro:** Siempre pregunte antes de actuar: *"¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo prefiere que le colabore?"*. Espere instrucciones antes de tocar a la persona o sus elementos de apoyo.
- **El ciudadano es el protagonista:** Aunque asista con un acompañante, dirijase siempre a la persona con discapacidad.

Pautas según el tipo de discapacidad:

- **Visual:** Sea descriptivo. Informe cada paso: *"Voy a sellar su documento"*. No use palabras ambiguas como "aquí" o "allá"; use referencias precisas como "a su derecha". Si solicita ayuda para caminar, ofrezca su brazo, nunca hale a la persona.
- **Auditiva:** Ubíquese siempre de frente para facilitar la lectura labiofacial. No se tape la boca ni voltee la cara mientras habla. Si es necesario, use la escritura como apoyo.
- **Física:** Entienda que la silla de ruedas o las muletas son una extensión del cuerpo de la persona; nunca las toque o mueva sin permiso. Si la persona usa silla de ruedas, siéntese o inclínese para estar a su misma altura visual.
- **Cognitiva:** Use mensajes cortos y visuales. Tenga paciencia; es posible que la persona requiera más tiempo para procesar la información. Su disposición garantiza su derecho al servicio.



11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: LA CALIDEZ A TRAVÉS DE LA LÍNEA

Este canal permite una interacción humana y directa en tiempo real. Al no haber contacto visual, su tono, modulación y precisión son los elementos que construyen la confianza con el ciudadano.

11.1 Su voz como herramienta de servicio

Para que el mensaje sea efectivo, debe cuidar los siguientes aspectos:

- **Vocalización y respiración:** Pronuncie claramente cada palabra. Respire con tranquilidad para que sus frases fluyan completas y sin muestras de agitación.
- **La "sonrisa telefónica":** Use un tono agradable que demuestre seguridad y disposición. Recuerde que la actitud se percibe a través de la línea; una voz amable se siente como una sonrisa.
- **Velocidad adecuada:** Hable un poco más despacio que en una conversación presencial. Esto facilita la comprensión y permite que el ciudadano tome nota si es necesario.
- **Lenguaje profesional:** Utilice un vocabulario sencillo y evite muletillas o sonidos repetitivos (como "hum", "ajá") que puedan distraer o restar formalidad a la atención.

11.2 Gestión de la llamada

- **Agilidad en la respuesta:** Procure contestar antes del tercer timbre. Una respuesta rápida proyecta una entidad eficiente y respetuosa del tiempo ciudadano.
- **Personalización y registro:** Una vez que el ciudadano se identifique, anote su nombre de inmediato. Diríjase a él como señor o señora [Nombre]. El uso del nombre durante la conversación personaliza el trato y genera cercanía.
- **Escucha activa:** Tome notas de los puntos clave mientras la persona habla. No interrumpa; permita que el ciudadano exponga su caso completamente antes de intervenir con la orientación técnica.

11.3 Protocolo de retención (poner la llamada en espera)

Si debe consultar una información o transferir la comunicación, siga estos pasos:

1. **Pida permiso:** Explique la razón por la cual debe dejar la llamada en pausa.
2. **No abandone la línea:** No deje al ciudadano en un silencio prolongado. Retome la llamada brevemente para informar el estado de la gestión: *"Señor(a) [nombre], sigo consultando su caso, gracias por su paciencia"*.

3. **Alternativas de tiempo:** Si la gestión es compleja, sea honesto: *"Señor [nombre], esta consulta tomará más tiempo del previsto. Si gusta, puedo devolverle la llamada en 15 minutos para que no permanezca en línea"*. Si el ciudadano acepta, cumpla el compromiso rigurosamente.

11.4 Finalización y registro legal

- **Cierre de calidad:** Antes de colgar, confirme que la necesidad fue satisfecha: *"¿He resuelto todas sus dudas o hay algo más en lo que pueda servirle, señor/a [nombre]?"*.
- **Despedida amable:** Permita que el ciudadano cuelgue primero. Esto asegura que la persona no se quede con una idea de último segundo en el aire.
- **Radicación obligatoria:** La atención no finaliza hasta que se registra en el sistema oficial. Asegúrese de incluir los datos del solicitante, el objeto claro de la petición y la anotación de que fue un trámite verbal.

11.5 Protocolo de conmutador y transferencia responsable

Como orientador estratégico, debe conocer la estructura del Ministerio para derivar la atención de forma efectiva:

- **Información de respaldo:** Antes de transferir, indique siempre al ciudadano: *"Lo voy a comunicar con el área de [nombre de la oficina], extensión [número]"*. Esto le sirve al ciudadano en caso de que la llamada se corte.
- **Traspaso responsable:** Si al transferir nadie contesta en el área de destino:
 1. **Retome la llamada:** No permita que suene infinitamente.
 2. **Tome los datos:** Registre el contacto y el motivo de la consulta.
 3. **Comprométase:** *"Señor [nombre], en este momento el área no responde. Tomo sus datos para que ellos le devuelvan el contacto a la brevedad"*.

Cierre el ciclo: Asegúrese de entregar ese mensaje al área correspondiente.

12. PROTOCOLO DE CHAT INSTITUCIONAL: AGILIDAD CON PROFESIONALISMO

El chat es un medio diseñado para consultas rápidas y orientación ágil. No debe convertirse en un espacio para trámites de alta complejidad que requieran análisis extensos de documentos. Su objetivo es resolver dudas puntuales con eficiencia.

12.1 Preparación técnica: Su escritorio digital

Antes de habilitar su estado como "disponible", debe asegurarse de:

- **Verificar su conexión:** Compruebe el acceso estable a internet y a la plataforma de chat.
- **Tener sus herramientas a mano:** Mantenga abiertas las bases de conocimiento, el Manual de Trámites y los enlaces frecuentes para que pueda enviarlos de forma inmediata cuando el ciudadano los requiera.

12.2 El contacto inicial: Inmediatez y trazabilidad

- **Respuesta inmediata:** Acepte la solicitud de chat apenas ingrese al sistema. Procure que el tiempo de espera no supere los 20 segundos; la rapidez es la esencia de este canal.
- **Saludo y captura de datos:** Utilice el saludo estándar y solicite los datos mínimos para la trazabilidad:
"Buen día, le atiende [su nombre y apellido]. Para brindarle un mejor servicio, por favor indíqueme su nombre completo, correo electrónico, teléfono y ciudad desde donde nos escribe".
- **Apertura:** Una vez recibidos los datos, pregunte siempre: *"¿En qué puedo orientarle hoy?"*.

12.3 Gestión de la conversación

- **Confirmación de la duda:** Antes de responder, parafrasee para asegurar que ha comprendido la solicitud: *"Lo que usted necesita saber es [resumen de la duda], ¿es correcto?"*.
- **Análisis de complejidad:** Si la solicitud es demasiado técnica o requiere documentos que el chat no soporta, sea honesto: *"Le ofrezco disculpas, pero por la complejidad de su solicitud, este tema requiere un análisis detallado. Procederé a radicar su requerimiento para que reciba respuesta por uno de nuestros canales oficiales"*.

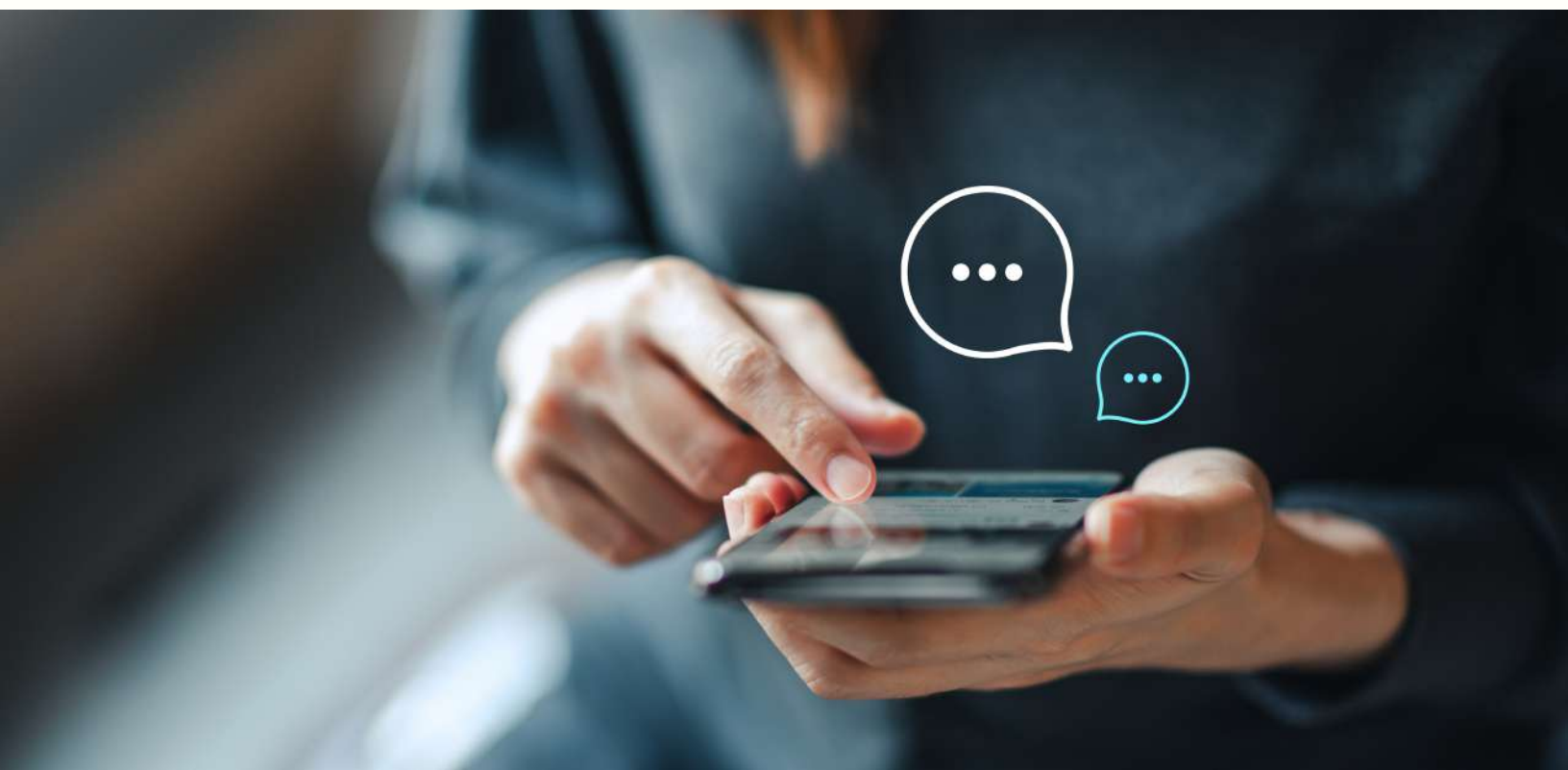
12.4 Reglas de oro para la escritura en chat

Para que su comunicación sea profesional, usted debe cumplir con lo siguiente:

- **Ortografía impecable:** Un error ortográfico resta autoridad a la respuesta institucional.
- **Frases cortas y envíos por bloques:** Facilite la lectura rápida. Si la respuesta es extensa, divídala en párrafos breves y envíelos uno a uno para que el ciudadano pueda ir leyendo mientras usted termina de escribir.
- **Cero mayúsculas sostenidas:** Recuerde que esto se interpreta como gritos y dificulta la lectura.
- **Sobriedad institucional:** No utilice emoticones, ni exceso de signos de puntuación. El chat es profesional, no personal.
- **Presencia constante:** No deje pasar más de 2 minutos sin escribir. Si está buscando información, mantenga al ciudadano informado: *"Sigo aquí, estoy consultando el dato que me solicita, un momento por favor"*.

12.5 Cierre y despedida

- **Verificación de satisfacción:** Antes de finalizar, consulte: *"¿He resuelto su duda? ¿Desea consultar algo adicional?"*.
- **Cierre por inactividad:** Si el ciudadano deja de responder por un tiempo prudencial (ej. 3 a 5 minutos), envíe un mensaje final: *"Al no recibir respuesta de su parte, procedo a cerrar el chat. Si requiere más ayuda, quedamos a su entera disposición. ¡Feliz día!"*.
- **Agradecimiento:** Siempre agradezca al ciudadano por utilizar los canales oficiales del Ministerio del Deporte.



13. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN RADICACIÓN: EL SOPORTE DE NUESTRA GESTIÓN

Este canal permite la recepción formal de documentos, solicitudes y servicios de manera física. Es el soporte documental del quehacer de la entidad y requiere de un rigor técnico absoluto en su proceso.

13.1 Gestión de correspondencia física

Antes de iniciar su jornada, debe realizar estas acciones de anticipación:

- **Preparación del puesto:** Asegure que el equipo de radicación, sellos y escáner funcionen correctamente.

Disponibilidad de formatos: Tenga a mano los formatos necesarios para la recepción de documentos que lleguen sin un oficio remisorio, facilitando así la labor del ciudadano.

13.2 Contacto inicial: La bienvenida al trámite

- **Calidez en el recibo:** Salude con una sonrisa y mantenga contacto visual. Su disposición de servicio debe ser evidente desde el primer segundo.
- **Fórmula de bienvenida:** *"Buen día, bienvenido al Ministerio del Deporte, mi nombre es [su nombre], ¿en qué puedo servirle hoy?"*.
- **Personalización:** Identifique el nombre de la persona y diríjase a ella como señor o señora [nombre] durante todo el trámite.

13.3 Desarrollo del servicio: El rigor en la radicación

- **Verificación de competencia:** Reciba los documentos y verifique si el asunto es competencia del Ministerio. Si nota que pertenece a otra entidad, informe amablemente al ciudadano y oriéntelo.
- **Obligación de recibo:** Recuerde que, si el ciudadano insiste en radicar el documento a pesar de su orientación, es nuestra obligación legal recibirlo y darle el trámite correspondiente.
- **Entrega de soporte:** Una vez radicado, entregue al ciudadano el comprobante o copia sellada con el número de radicado, fecha y hora, asegurándose de que la información sea legible.

14. BUZONES DE SUGERENCIAS: NUESTRO TERMÓMETRO DE CALIDAD

El buzón no es un simple depósito de papel; es una herramienta para escuchar la voz del ciudadano y mejorar continuamente.

14.1 Mantenimiento y gestión

- **Punto de contacto impecable:** Debe revisar diariamente que el punto de sugerencias cuente con formatos suficientes y bolígrafos funcionales. Un buzón descuidado proyecta desinterés por la opinión ciudadana.
- **Apertura y trazabilidad:** La apertura del buzón se realizará según el cronograma institucional. Una vez extraídos los formatos, se debe:
 1. Elaborar la relación detallada de lo recibido.
 2. Distribuir las sugerencias o quejas a las dependencias responsables.
 3. Cerrar el ciclo: Es vital que el ciudadano reciba información sobre las mejoras realizadas gracias a su comentario. La ciudadanía debe saber que su voz genera cambios reales en el Ministerio.



15. EL PODER DE LA PALABRA: PETICIONES VERBALES

La voz del ciudadano tiene peso legal. Una petición verbal es un compromiso oficial que el Ministerio del Deporte asume con seriedad. Bajo el Decreto 1166 de 2016, garantizamos que cada solicitud verbal reciba el mismo rigor y trazabilidad que un documento escrito.

15.1 La Ruta de la transparencia: ¿Dónde y con quién?

Para que una petición verbal sea protegida por la ley, usted debe guiarla por el camino correcto:

- **Orientación inmediata:** Si un ciudadano lo aborda para presentar una petición verbal, debe orientarlo hacia el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano.
- **El valor de la especialidad:** Explique amablemente que este equipo es el único encargado y capacitado para recibir, radicar y certificar estas peticiones. Esto garantiza que la solicitud no se pierda y que el ciudadano reciba una respuesta formal y oportuna.



16. SERVIR CON ENFOQUE DIFERENCIAL: EL ALMA DE NUESTRA LABOR

Reconocer los derechos de cada ciudadano es el motor de nuestro servicio. Nuestra misión es que todos se sientan incluidos, sin importar su género, pertenencia étnica, discapacidad o historia de vida.

16.1 Ciudadanía multiétnica: Respeto a la identidad

Colombia es un país pluralista. En el Ministerio, honramos esta diversidad eliminando cualquier barrera de comunicación con los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales, palenqueras y el pueblo Rrom.

Guía para una comunicación sin fronteras: Si un ciudadano se comunica en una lengua nativa, su objetivo es entenderle y servirle con estos pasos:

1. **Identifique la lengua:** Confirme si la persona habla español. Si no es así, utilice apoyos visuales (señas o dibujos) para comprender el motivo de su visita.
2. **Tecnología a su favor:** Si la comunicación es difícil, usted puede grabar un video corto (presencial) o la llamada (telefónico) donde el ciudadano exprese su solicitud en su lengua.
3. **Radicación especial:** Registre la solicitud en el sistema aclarando que es una "consulta en lengua nativa". Entregue siempre el número de radicado por escrito.
4. **Puentes de traducción:** El Ministerio gestionará con expertos la traducción de la solicitud y de la respuesta final para asegurar que la información llegue de forma clara a la comunidad.

16.2 Empatía en movimiento: Atención a la discapacidad

Servir a personas con discapacidad requiere reconocer su autonomía. La clave no es "ayudar por ayudar", sino preguntar y adaptar su entorno.

- **Discapacidad visual:** Sus palabras son sus ojos. Sea descriptivo: "*Voy a sacar una fotocopia*" o "*Le entrego su documento*". Use referencias precisas como "*a su izquierda*". Si la persona trae un perro guía, recuerde que está trabajando; no lo distraiga ni le ofrezca comida.
- **Discapacidad auditiva y sordoceguera:** Diríjase siempre al ciudadano, no a su intérprete. Hable de frente y con claridad gestual. Si es necesario, use notas escritas con letra clara y alto contraste. Para anunciar su presencia a una persona con sordoceguera, toque suavemente su hombro o brazo.
- **Discapacidad física:** Los elementos de apoyo (silla de ruedas, muletas) son extensiones del cuerpo de la persona; nunca los toque o mueva sin permiso. Si debe cargar una silla de ruedas, solicite ayuda para que la labor se haga entre dos personas, garantizando la seguridad.



17. IDENTIDADES QUE INSPIRAN Y DIGNIFICAN

17.1 Orientación sexual e Identidad de Género

En el Ministerio servimos a seres humanos, no a etiquetas. La diversidad es parte de nuestra ciudadanía.

- **El nombre como llave:** Pregunte el nombre del ciudadano y diríjase a la persona según su identidad de género autopercebida. Si tiene dudas sobre qué pronombre usar, pregunte con naturalidad y respeto.
- **Confidencialidad:** Cree un ambiente cómodo. La orientación sexual no es un tema para dar consejos personales ni para mostrar asombro; es una dimensión de la identidad que usted debe respetar con profesionalismo.

17.2 Atención a víctimas del conflicto armado

Atender a una víctima es un acto de reconciliación. Su labor es facilitar el trámite sin revivir el dolor.

- **Evite la revictimización:** No someta a la persona a interrogatorios innecesarios sobre su pasado. Negar información o mostrar indiferencia son formas de causar un nuevo daño.
- **Validación:** Si el ciudadano entra en crisis, evite frases que minimicen su dolor como *"todo estará bien"*. En su lugar, reafirme: *"Usted está en un lugar seguro y aquí le escuchamos"*.

Nota para el equipo: Su disposición para entender y respetar la historia de cada colombiano es lo que hace del Ministerio del Deporte una institución ejemplar y humana.

18. LA CONFIANZA DEL CIUDADANO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el Ministerio del Deporte, la información que nos entregan los colombianos es un voto de confianza que debemos honrar. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), es responsabilidad de cada servidor proteger los datos personales que captura o gestiona, asegurando que su tratamiento sea transparente, seguro y estrictamente profesional.

18.1 ¿Para qué usamos la información?

Para que el deporte llegue a todos los rincones del país, recolectamos datos con propósitos específicos. Es importante conocer estas finalidades para informar correctamente al ciudadano:

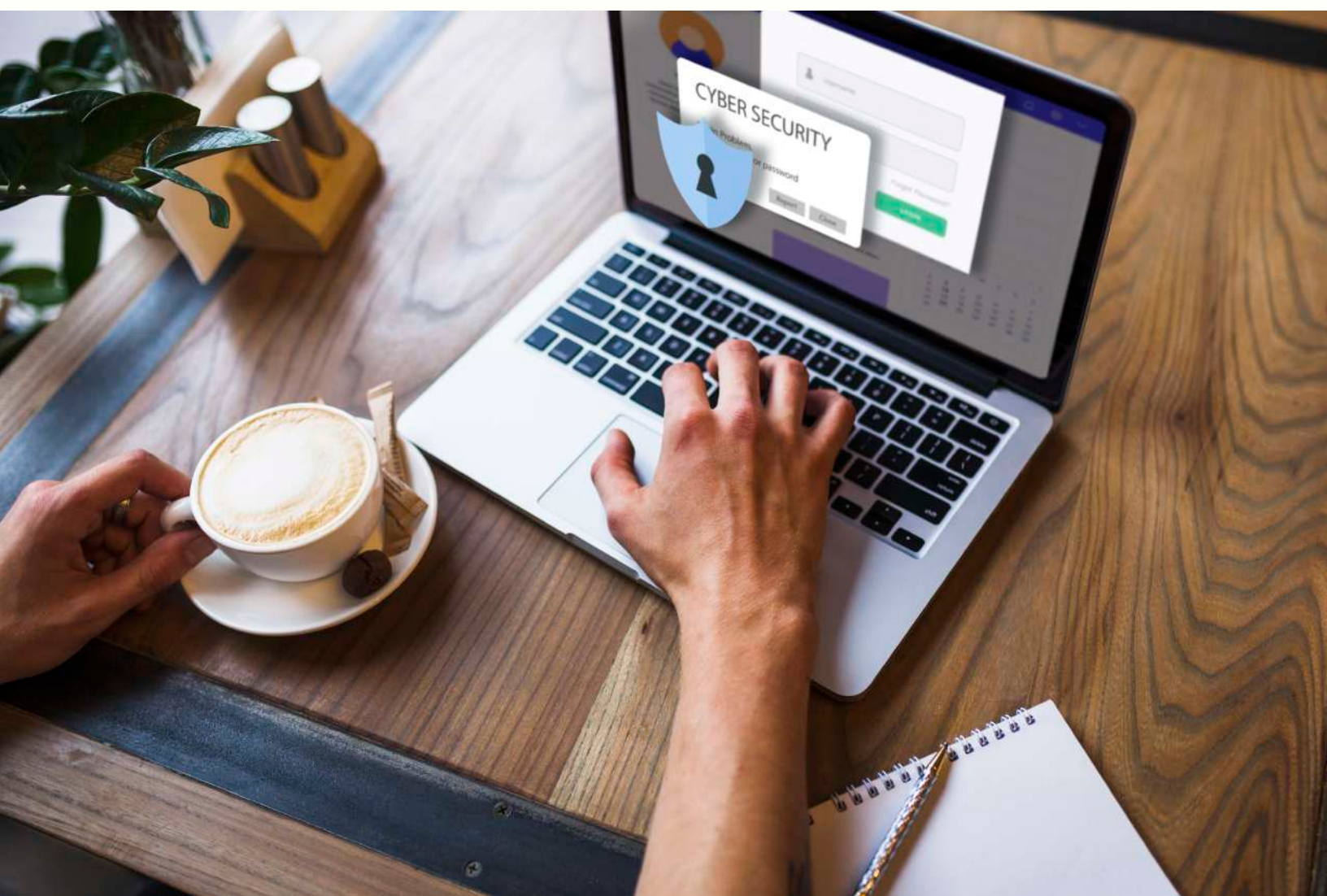
- **Gestión y servicio:** Radicar y gestionar trámites, atender PQRSDF, realizar encuestas de satisfacción y llevar el control de inventarios o gestión financiera.
- **Vida deportiva y salud:** Administrar historias clínicas, registros de atletas de excelencia, resultados deportivos y el seguimiento técnico realizado por la Organización Nacional Antidopaje.
- **Fomento e infraestructura:** Identificar participantes en programas sociales, georreferenciar escenarios deportivos y hacer seguimiento a los convenios de infraestructura en las regiones.
- **Comunicación y transparencia:** Enviar noticias institucionales, convocar a eventos y capacitaciones, y gestionar el registro de medios de comunicación.
- **Vigilancia y control:** Registrar a los actores del Sistema Nacional del Deporte, incluyendo clubes profesionales y ligas.

18.2 Empoderando al ciudadano: Sus derechos

Como servidor o contratista, es fundamental recordar siempre que el ciudadano es el único dueño de su información. Tienen derecho a:

1. **Conocer y actualizar:** Saber exactamente qué datos tenemos y pedir que se corrijan si hay errores.
2. **Rectificar o suprimir:** Solicitar cambios o la eliminación de su información cuando sea legalmente procedente.
3. **Revocar:** Retirar su autorización para el uso de sus datos en cualquier momento.

Su compromiso: Si un ciudadano desea realizar una consulta o reclamo sobre el uso de sus datos personales, es su deber es orientarlo de inmediato hacia nuestros canales oficiales. Tratar la información con responsabilidad es la base de un servicio íntegro, humano y confiable.



19. GUÍAS

GUÍAS DE INTERACCIÓN: NUESTRAS VOCES EN EL SERVICIO

Estos guiones son herramientas diseñadas para que cada contacto telefónico o virtual sea eficiente, amigable y profesional. El objetivo es que el ciudadano se sienta escuchado y orientado desde el primer segundo.

19.1 Conectados contigo: Guion para atención telefónica

1. Saludo y bienvenida:

"Muy buenos días (o tardes), se comunica con el Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Habla con (su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

(El ciudadano informa su nombre)

"Señor/a (nombre del ciudadano), es un placer saludarlo/a. ¿En qué puedo colaborar el día de hoy?"

2. Registro de la solicitud

(Tratamiento de datos): Antes de transferir o dar información, debemos registrar el contacto.

"Con mucho gusto. Para poder registrar su solicitud y brindarle un mejor servicio, por favor indíqueme unos datos básicos: tipo y número de documento, su correo electrónico, un número de contacto y desde qué ciudad se comunica."

3. Gestión de la espera (Hospitalidad telefónica)

Si necesita buscar información o transferir la llamada:

"Señor/a (nombre), por favor permítame un momento en línea mientras gestiono su requerimiento. No cuelgue la llamada, ya regreso con usted."

(Si la espera supera el minuto):

"Gracias por su paciencia, sigo trabajando en su consulta, un momento más, por favor."

4. Respuesta y Cierre

"Señor/a (nombre), gracias por esperar. Respecto a su consulta, le informo que... (dar información clara y verídica)".

"¿Hay algo más en lo que pueda orientarlo el día de hoy?"

"Fue un gusto atenderlo. Recuerde que el Ministerio del Deporte siempre está a su disposición. ¡Que tenga un excelente día!"

19.2 Cercanía digital: Guion para chat y atención virtual

1. Apertura y privacidad

El sistema debe enviar automáticamente el aviso de privacidad, pero el operador lo refuerza:

"¡Hola! Bienvenido al chat del Ministerio del Deporte. Al continuar con esta conversación, nos autoriza el tratamiento de sus datos personales según nuestra política de privacidad. Mi nombre es (tu nombre), ¿cómo puedo ayudarle hoy?"

2. Captura de datos

"Para brindarle una atención personalizada y oficial, por favor compártame su nombre completo, número de documento, correo electrónico y ciudad desde donde nos escribe."

3. Casos especiales (cuando no tenemos la información a mano)

- **Si debe llamar a otra área:** *"Para que reciba una respuesta técnica y de fondo, le sugiero comunicarse con la extensión (No. Ext) a nuestra línea en Bogotá (601) 437 70 30 o a la línea nacional 01 8000 910237."*
- **Si debe radicar formalmente:** *"Por la naturaleza de su consulta, le sugiero radicar su solicitud formalmente al correo contacto@mindeporte.gov.co o a través de nuestra Ventanilla Única Virtual. Así podrá hacer seguimiento con su número de radicado."*

4. Gestión de Inactividad (Cuidando el canal): Si el ciudadano deja de escribir:

"Señor/a (nombre), ¿sigue en línea? Quedo atento a su respuesta para poder ayudarle."

(A los 2 minutos sin respuesta): "Como no recibimos respuesta de su parte, daremos por finalizada esta sesión de chat. No dude en conectarse nuevamente si nos necesita. ¡Feliz día!"

5. Despedida y calificación

"Para mí fue un placer orientarlo. Antes de retirarse, le agradezco calificar mi servicio. ¡Que tenga un excelente día y gracias por escribirnos!"

19.3 Guion para atención telefónica

El contacto telefónico es, en muchas ocasiones, el primer acercamiento del ciudadano con el Ministerio. Por ello, su voz debe transmitir confianza y disposición de servicio desde el primer momento.

1. Saludo inicial:

Operador/a: Muy buenos días/tardes, se comunica con Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, le habla (nombre del operador) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

El(a) ciudadano(a) informa el nombre y apellido.

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a) ¿En qué le puedo colaborar el día de hoy?

Transferencia de llamada o consulta de información.

Si la solicitud corresponde a una transferencia de llamada se debe utilizar el siguiente guion:

Operador/a: Claro que sí, antes de transferirlo a el área solicitada necesitare algunos datos adicionales para el registro de su llamada.

- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
- Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de datos

Operador/a: Muchas gracias por la información, voy a transferirlo a la extensión (no de extensión) que corresponde al área (nombre del área). Para que puedan resolver su inquietud. Que tenga un excelente día/tarde y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

Transferencia de llamada.

Si la solicitud corresponde a una consulta general en la cual el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano tiene la información, utilizar el siguiente guion:

Operador/a: Claro que sí, antes de brindarle la información solicitada necesitare algunos datos adicionales para el registro de su llamada.

- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
- Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de datos.

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a) permítame un momento en línea mientras gestiono su solicitud. (Si se necesita más información el operador/a deberá solicitar la ampliación y/o aclaración de esta)

Búsqueda de información.

Nota: Después de un minuto de espera se debe decir:

Operador/a: Estoy gestionando su solicitud. Permanezca un momento más en línea.

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a), muchas gracias por su espera en línea, conforme a su solicitud le informo que (brindar información verídica y eficaz utilizando lenguajes claros).

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a), ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?

Operador/a: Perfecto. Si tiene alguna otra inquietud en el futuro, no dude en llamarnos nuevamente. Para mí fue un gusto orientarlo ¡Que tenga un excelente día/tarde! y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

19.4 Guion para atención virtual

Operador: Al utilizar este canal nos autoriza a tratar sus datos personales para atender sus consultas y/o requerimientos, evaluar el servicio y generar análisis, informes y estadísticas de acuerdo con la Ley 1581 y con nuestra Política de Datos Personales

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2023/Jur%C3%ADdica/Agosto/POLITICA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES.pdf

Operador: ¡Hola! Bienvenido al servicio de chat de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Mi nombre es (nombre del operador). Para gestionar su solicitud, es necesario que me brinde algunos datos personales. Podría por favor colaborarme con siguientes datos:

- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
- Departamento y municipio desde donde se comunica

Lo anterior, para completar el registro y posteriormente resolver su solicitud de acuerdo con las competencias de la entidad.

Verificación de Datos

Operador: Gracias por la información. Permanezca en línea mientras gestiono su solicitud.

Atención a la consulta o solicitud

¿En qué tema lo puedo orientar el día de hoy?

Nota: Después de un minuto de espera se debe decir:

Operador/a: Estoy gestionando su solicitud. Permanezca un momento más en línea.

Nota: Si la pregunta es específica y no se cuenta con la información se puede indicar lo siguiente:

Operador: Conforme a su solicitud, se informa que, para obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo, es necesario que se comunique directamente a la línea (601) 437 70 30 o a línea nacional 01 8000 910237 (se debe dar número de la extensión) para que pueda obtener la información deseada y pueda resolver sus inquietudes frente al tema.

Operador: Por la naturaleza de la pregunta y para suministrarle información clara y veraz, el canal oficial para solicitar ese tipo de información es radicando su solicitud al correo institucional contacto@mindeporte.gov.co o por medio de nuestra

Ventanilla Única Virtual <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones> donde contestaran su solicitud que llegue al correo indicado al registrarse, teniendo en cuenta el número de radicado y el código de seguridad este para seguir su solicitud. Por favor enviar datos completos de contacto en la solicitud, nombre completo, número de contacto, correo electrónico, dirección y ciudad.

Nota: Si se tiene la información clara se puede indicar lo siguiente:

Operador: Conforme a su solicitud se informa que (desarrollar la respuesta de forma clara).

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a), ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?

Despedida

Operador/a: Perfecto. Si tiene alguna otra inquietud en el futuro, no dude en chatear nuevamente con nosotros. Para mí fue un gusto orientarlo ¡Que tenga un excelente día/tarde! y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

Para mí fue un placer orientarlo(a) conforme a sus inquietudes, a continuación, por favor califique mi servicio.

Nota: Si el ciudadano no tiene interacción se debe realizar lo siguiente:

Operador/a: ¿Se encuentra en línea? Espero su respuesta para poder orientarlo en el tema que requiera de acuerdo con las competencias de la entidad.

Después de dos minutos sin respuesta:

Operador/a: No he recibido respuesta de su parte, por inactividad, la sesión ha finalizado. Que tenga un excelente día, gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte

19.5 Conectados contigo: Guion para atención telefónica

1. Saludo y Bienvenida:

"Muy buenos días (o tardes), se comunica con el Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Habla con (su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

(El ciudadano informa su nombre)

"Señor/a (nombre del ciudadano), es un placer saludarlo/a. ¿En qué puedo colaborar el día de hoy?"

2.Registro de la solicitud (tratamiento de datos):

Antes de transferir o dar información, debemos registrar el contacto.

"Con mucho gusto. Para poder registrar su solicitud y brindarle un mejor servicio, por favor indíqueme unos datos básicos: tipo y número de documento, su correo electrónico, un número de contacto y desde qué ciudad nos llama."

3. Gestión de la espera (hospitalidad telefónica): Si necesitas buscar información o transferir la llamada:

"Señor/a (nombre), por favor permítame un momento en línea mientras gestiono su requerimiento. No me cuelgue la llamada, ya regreso con usted."

(Si la espera supera el minuto):

"Gracias por su paciencia, sigo trabajando en su consulta, un momento más, por favor."

4. Respuesta y Cierre:

"Señor/a (nombre), gracias por esperar. Respecto a su consulta, le informo que... (dar información clara y verídica)".

"¿Hay algo más en lo que pueda orientarlo el día de hoy?"

"Fue un gusto atenderlo. Recuerde que el Ministerio del Deporte siempre está a su disposición. ¡Que tenga un excelente día!"

19.6 Cercanía digital: Guion para chat y atención virtual

1. Apertura y Privacidad: El sistema debe enviar automáticamente el aviso de privacidad, pero el operador lo refuerza:

"¡Hola! Bienvenido al chat del Ministerio del Deporte. Al continuar con esta conversación, nos autoriza el tratamiento de sus datos personales según nuestra política de privacidad. Mi nombre es (su nombre), ¿cómo puedo ayudarle hoy?"

2. Captura de Datos:

"Para brindarle una atención personalizada y oficial, por favor compártame su nombre completo, número de documento, correo electrónico y ciudad desde donde nos escribe."

3. Casos especiales (cuando no tenemos la información a mano):

- Si debe llamar a otra área: *"Para que reciba una respuesta técnica y de fondo, le sugiero comunicarse con la extensión (No. Ext) a nuestra línea en Bogotá (601) 437 70 30 o a la línea nacional 01 8000 910237."*
- Si debe radicar formalmente: *"Por la naturaleza de su consulta, le sugiero radicar su solicitud formalmente al correo contacto@mindeporte.gov.co o a*

través de nuestra Ventanilla Única Virtual. Así podrá hacer seguimiento con su número de radicado."

4. Gestión de Inactividad (Cuidando el canal): Si el ciudadano deja de escribir:
"Señor/a (nombre), ¿sigue en línea? Quedo atento a su respuesta para poder ayudarlo."

(A los 2 minutos sin respuesta):

"Como no recibimos respuesta de su parte, daremos por finalizada esta sesión de chat. No dude en conectarse nuevamente si nos necesita. ¡Feliz día!"

5. Despedida y Calificación:

"Para mí fue un placer orientarlo. Antes de retirarse, le agradezco calificar mi servicio. ¡Que tenga un excelente día y gracias por escribirnos!"

19.7 Guion para atención telefónica

-Saludo inicial:

Operador/a: Muy buenos días/tardes, se comunica con Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte, le habla (nombre del operador) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

El(a) ciudadano(a) informa el nombre y apellido.

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a) ¿En qué le puedo colaborar el día de hoy?

Transferencia de llamada o consulta de información.

Si la solicitud corresponde a una transferencia de llamada se debe utilizar el siguiente guion:

Operador/a: Claro que sí, antes de transferirlo a el área solicitada necesitare algunos datos adicionales para el registro de su llamada.

- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
- Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de datos.

Operador/a: Muchas gracias por la información, voy a transferirlo a la extensión (N° de extensión) que corresponde al área (nombre del área). Para que puedan resolver su inquietud. Que tenga un excelente día/tarde y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

Transferencia de llamada.

-Si la solicitud corresponde a una consulta general en la cual el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano tiene la información, utilizar el siguiente guion:

Operador/a: Claro que sí, antes de brindarle la información solicitada necesitare algunos datos adicionales para el registro de su llamada.

- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
- Departamento y municipio desde donde se comunica

Verificación de datos.

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a) Permítame un momento en línea mientras gestiono su solicitud. (Si se necesita más información el operador/a deberá solicitar la ampliación y/o aclaración de esta)

Búsqueda de información.

Nota: Después de un minuto de espera se debe decir:

Operador/a: Estoy gestionando su solicitud. Permanezca un momento más en línea.

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a), muchas gracias por su espera en línea, conforme a su solicitud le informo que (brindar información verídica y eficaz utilizando lenguajes claros).

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a), ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?

Operador/a: Perfecto. Si tiene alguna otra inquietud en el futuro, no dude en llamarnos nuevamente. Para mí fue un gusto orientarlo ¡Que tenga un excelente día/tarde! y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

19.8 Guion para atención virtual

Operador: Al utilizar este canal nos autoriza a tratar sus datos personales para atender sus consultas y/o requerimientos, evaluar el servicio y generar análisis, informes y estadísticas de acuerdo con la Ley 1581 y con nuestra Política de Datos Personales

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2023/Jur%C3%ADdica/Agosto/POLITICA_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES.pdf

Operador: ¡Hola! Bienvenido al servicio de chat de Servicio Integral al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Mi nombre es (nombre del operador), para gestionar su solicitud es necesario que me brinde algunos datos personales. Podría por favor colaborarme con siguientes datos:

- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Número de teléfono desde el cual se comunica
- Correo electrónico
- Departamento y municipio desde donde se comunica

Lo anterior, para completar el registro y posteriormente resolver su solicitud de acuerdo con las competencias de la entidad.

Verificación de datos

Operador: Gracias por la información. Permanezca en línea mientras gestiono su solicitud.

Atención a la consulta o solicitud

¿En qué tema lo puedo orientar el día de hoy?

Nota: Después de un minuto de espera se debe decir:

Operador/a: Estoy gestionando su solicitud. Permanezca un momento más en línea.

Nota: Si la pregunta es específica y no se cuenta con la información se puede indicar lo siguiente:

Operador: Conforme a su solicitud, se informa que, para obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo, es necesario que se comunique directamente a la línea (601) 437 70 30 o a línea nacional 01 8000 910237 (se debe dar número de la extensión), para que pueda obtener la información deseada y pueda resolver sus inquietudes frente al tema.

Operador: Por la naturaleza de la pregunta y para suministrarle información clara y veraz, el canal oficial para solicitar ese tipo de información es radicando su solicitud al correo institucional contacto@mindeporte.gov.co o por medio de nuestra Ventanilla Única Virtual <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones>. Una vez registrada, recibirá la respuesta en el correo indicado, junto con el número de radicado y el código de seguridad para hacer seguimiento a su solicitud. Por favor, incluya datos completos de contacto en la solicitud, nombre, número de contacto, correo electrónico, dirección y ciudad.

Nota: Si se tiene la información clara, se puede indicar lo siguiente:

Operador: Conforme a su solicitud se informa que (desarrollar la respuesta de forma clara).

Operador/a: Señor/a (nombre del ciudadano/a), ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar hoy?

Despedida

Operador/a: Perfecto. Si tiene alguna otra inquietud en el futuro, no dude en chatear nuevamente con nosotros. Para mí fue un gusto orientarlo ¡Que tenga un excelente día/tarde! Y gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.

Para mí fue un placer orientarlo(a) conforme a sus inquietudes, a continuación, por favor califique mi servicio.

Nota: Si el ciudadano no tiene interacción se debe realizar lo siguiente:

Operador/a: ¿Se encuentra en línea? Espero su respuesta para poder orientarlo en el tema que requiera de acuerdo con las competencias de la entidad.

Después de dos minutos sin respuesta:

Operador/a: No he recibido respuesta de su parte, por inactividad, la sesión ha finalizado.

Que tenga un excelente día, gracias por comunicarse con el Ministerio del Deporte.



Deporte



Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co

www.mindeporte.gov.co