

MANUAL

de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital

Versión 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



MANUAL

de Servicio a la Ciudadanía
del Distrito Capital
Versión 2



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Claudia Nayibe López Hernández Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C.
María Clemencia Pérez Uribe Secretaria General
Diana Marcela Velasco Rincón Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

EQUIPO TÉCNICO

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Carolina Castro Arellana Profesional contratista
Lina Marcela Camelo Peña Profesional contratista
Catalina Huertas Valencia Profesional contratista

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	6
1. Aspectos generales.....	7
1.1. Ámbito de aplicación.....	8
1.2. Principios del servicio.....	6
1.3. Derechos y deberes de la ciudadanía.....	12
1.4. Normatividad en servicio a la ciudadanía.....	13
2. Aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía.....	14
2.1. Accesibilidad.....	15
2.1.1. Accesibilidad en espacios físicos.....	17
2.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.....	19
2.1.3. Accesibilidad en canal telefónico.....	20
2.2. Lenguaje claro.....	21
3. Perspectiva y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía.....	22
3.1. Atención con enfoque de derechos.....	23
3.2. Perspectiva de interseccionalidad.....	23
3.3. Enfoque poblacional diferencial.....	23
3.3.1. Protocolo de atención a personas mayores.....	24
3.3.2. Protocolo de atención a personas con discapacidad.....	28
3.3.3. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica.....	37
3.3.4. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado.....	45
3.3.5. Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos.....	48
3.3.6. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales lgbti.....	49
3.4. Atención con enfoque de género.....	54
4. Protocolos de atención por canal de atención.....	58
4.1. Canal de atención presencial.....	59
4.2. Protocolos de atención canal telefónico.....	70
4.3. Protocolos de atención canal virtual.....	75
4.3.1. Protocolos de atención chat y videollamada.....	76
4.3.2. Protocolos de atención redes sociales.....	78
4.3.3. Protocolos de atención correo electrónico.....	79
Referencias.....	83

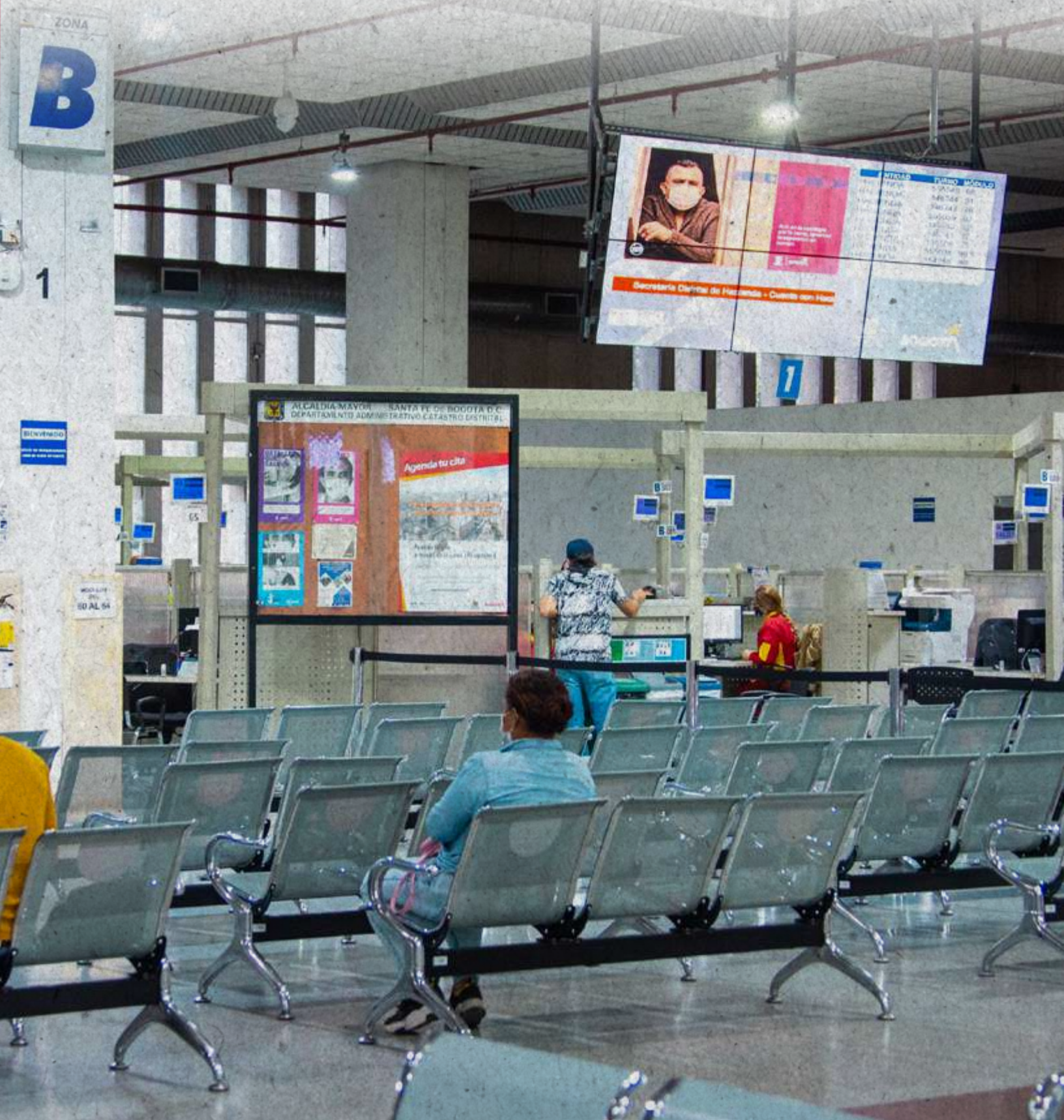
INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía; inicia con los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad, y finaliza con la descripción y recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Este documento es el producto de la construcción colectiva realizada con la participación de la Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Gobierno, y de la Secretaría General, a través de la Oficina de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; así como el resultado de un ejercicio de participación ciudadana adelantado con delegadas del Consejo Distrital de Sabios y Sabias.



1. Aspectos generales



1.1. Ámbito de aplicación

El presente manual está dirigido a todas las personas que atienden a la ciudadanía u otros grupos de valor¹ a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como a los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio, en las entidades que conforman la administración distrital; por tanto, debe garantizarse la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

1.2. Principios del servicio

Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrito 197 de 2014², el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios, los cuales para efectos de este manual, están en términos de lenguaje incluyente:

- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo, este trato debe realizarse tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital como de la ciudadanía y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del distrito, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

1. Es la ciudadanía que accede a los servicios, trámites, Opas y que está interesada en la información de la entidad

2. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.
- **Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.³

3. Para efectos de este Manual, la atención preferencial se entenderá como Atención Prioritaria, según recomendaciones del Instituto Nacional para Ciegos – INCI; el concepto se desarrolla en este documento más adelante.

- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permitan el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios:

- **Eficiencia:** hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad⁴.
- **Eficacia:** es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados⁵.
- **Efectividad:** es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano⁶.
- **Calidad:** mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos⁷.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana⁸.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía⁹.
- **Calidez:** entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición¹⁰.

4. Guía metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas, DNP, 2014

5. *ibidem*

6. *ibidem*

7. Protocolo de atención Procuraduría General de la Nación, 2019

8. Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

9. *ibidem*

10. *ibidem*

1.3. Derechos y deberes de la ciudadanía

El servicio con calidad, contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se relacionan a continuación:

Derechos

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes

- Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.



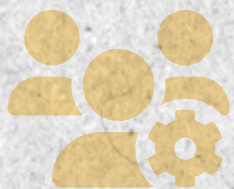
- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

1.4. Normatividad en servicio a la ciudadanía

1. Constitución Política de Colombia de 1991.
2. Ley 962 de 2005
3. Ley 982 de 2005
4. Ley 1437 de 2011
5. Ley 1618 de 2013
6. Ley 1712 de 2014
7. Ley 1755 de 2015
8. Decreto Nacional 103 de 2015.

- 9.** Documento CONPES 3649 de 2010. Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 10.** Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- 11.** Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.
- 12.** CONPES D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 13.** Acuerdo Distrital 529 de 2013. Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.
- 14.** Acuerdo Distrital 630 de 2015. Establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- 15.** Acuerdo Distrital 731 de 2018. Promueve acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito.
- 16.** Decreto Distrital 197 de 2014. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- 17.** Decreto Distrital 847 de 2019 y sus modificatorios. Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- 18.** Decreto Distrital 237 de 2020. Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.
- 19.** Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.





2. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



2.1. Accesibilidad



Teniendo en cuenta que la accesibilidad es uno de los principios del servicio en el Distrito Capital, y que su alcance es transversal a todos los canales de atención de la Administración Distrital es indispensable profundizar en su normatividad, concepto, aplicación y la forma en la cual se garantiza la accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y los diferentes canales atención dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía, como se desarrolla a continuación:

En cuanto a la normatividad:

- La Ley 1618 de 2013, establece en su **Artículo 14. Acceso y accesibilidad.** *Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.*
- La Ley 1712 de 2014, establece en su Artículo 8, **Criterio diferencial de accesibilidad.** *Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.*
- En el mismo sentido, los artículos 13 y 14 del Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que: **Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.** *Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.*
- **Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.** *Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de*

información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.

En cuanto a su definición:

A pesar de que existen varios conceptos similares, para el presente documento se ha tomado el concepto que se vinculó en el Decreto Distrital 293 de 2021, "Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", que lo definen como:

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De igual manera es importante reconocer los diferentes tipos de barreras que se reconocen en la Ley 1618 de 2013, y que impiden a la ciudadanía acceder a los servicios de la entidad y recibir un servicio igualitario y con excelencia:

Barreras: Se define como barreras, cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

Barreras Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

Barreras Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Barreras Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruados que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.

Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable que todas las entidades públicas tomen medidas y generen una serie de ajustes razonables¹¹, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida

11. Ajuste razonable: cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Art. 2º, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).



a una persona sin distinción alguna, acceder a un bien o servicio que se encuentre disponible al público.

Consecuentemente y acorde con lo establecido en la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del Departamento Nacional de Planeación publicada en 2016, a continuación, se brindan recomendaciones para garantizar accesibilidad de toda la ciudadanía a la información y a los diferentes canales de atención dispuestos por la administración distrital.

2.1.1. Accesibilidad en espacios físicos

Considerando que los espacios no accesibles limitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno, se ha desarrollado el concepto de accesibilidad universal, lo que significa estandarizar los espacios a la medida de todas las personas; sin importar su edad, género, condición social, física, sensorial y cognitiva, con el fin de convertir los espacios físicos en lugares más humanos e incluyentes.

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047, adicionalmente se recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

- Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- Promover el Diseño Universal¹² en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.
- Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
 - El acceso a los baños.
 - La inclinación y ancho de las rampas.
 - Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
 - Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
 - Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille.
 - Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 “Accesibilidad al medio físico. señalización táctil”, e incluir señales podotáctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
 - Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.
- Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.

¹². Diseño Universal: <https://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>

- En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.
- Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.
- La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo-ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.
- Es importante atender lo establecido en la Ley 2096 del 2 de julio de 2021 "Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones".

No obstante lo anterior, se sugiere que la entidad realice una evaluación de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio a la ciudadanía, con el fin de generar las acciones correspondientes a efectos de dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013.

2.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deberán cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea, y que a partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre otros, por lo cual es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la entidad.

Como parte de la Resolución 1519 del 2020 se incluyeron cuatro anexos en los cuales se especifican las directrices en cada uno de los componentes; con el fin de facilitar la consulta, continuación se relacionan los enlaces de cada uno:

Anexo 1 Directrices de accesibilidad web https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf

Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf

Anexo 3 Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178659_Condiciones_minimas.pdf

Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178656_Requisitos_datos_abiertos.pdf

Es indispensable tener presente en el diseño de la página web de la entidad, los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011.

En el mismo sentido, el programa nacional de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en su guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente, brinda las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual:

- Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.
- Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
- Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana).

2.1.3. Accesibilidad en Canal telefónico

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la administración distrital, es indispensable mejorar la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo, por lo cual se brindan algunas recomendaciones;

- Cuando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.



- Utilizar el servicio de relevo de llamadas del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para lo cual es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.

2.2. Lenguaje claro

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

- La comunicación clara, amable, cercana y entendible con las y los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. (Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, 2019)
- Desarrolle acciones que incorporen el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>.



3. PERSPECTIVA Y ENFOQUES RELEVANTES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA



3.1. Atención con enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (COPREDEH, 2016)¹³.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna¹⁴.

3.2. Perspectiva de interseccionalidad

Perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-141-15 de la Corte Constitucional)¹⁵.

3.3. Enfoque poblacional diferencial

Cabe señalar que la Secretaría Distrital de Planeación define el enfoque poblacional-diferencial como una herramienta que: “Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos. En este sentido, el principal objetivo de estos enfoques es reconocer a Bogotá D.C., como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad. Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la

¹³. Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos COPREDEH (2016). Manual para la transversalización del Enfoque de Derechos humanos con Equidad. Guatemala.

¹⁴. Declaración Universal de los Derechos Humanos

¹⁵. Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE



inclusión e integración social, que aporten a la construcción de una Bogotá donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio” (Secretaría Distrital de Planeación, 2019, pág.15)¹⁶

A continuación, se describen los diferentes protocolos de atención para los grupos poblacionales diferenciales:

3.3.1. Protocolo de atención a personas mayores

Conceptos relevantes para la atención

Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, se definen los siguientes conceptos:

16. Secretaría Distrital de Planeación (2019b). Estrategia de transversalización de los enfoques poblacional-diferencial y de género en los proyectos de inversión a nivel distrital y local. Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales. Bogotá. From: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/2019-12-23_estrategia_art_98-depp-v.final_c_0.pdf

Envejecimiento

Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

Persona mayor

Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

Según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025:

Vejez

Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de desarrollo del país; sin embargo, “la edad cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento”

Discriminación por edad en la vejez

Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Normatividad

- Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025 (PPSEV) en el Distrito Capital. (Decreto 345 de 2010).
- Ley 2055 de 2020, por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015.
- Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.
- Ley 1850 de 2017, por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia y se demanda el diseño de estrategias para promover o estimular condiciones y estilos de vida que contrarresten los efectos y la discriminación acerca del envejecimiento y la vejez.

El capítulo de personas mayores de 60 años del Manual de Servicio a la Ciudadanía define los lineamientos distritales para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía atiendan y orienten a la persona mayor, tengan como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias, por tanto, esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, develar, distinguir, discernir y comprender los varios aspectos de la realidad que están detrás de la solicitud inicial o situación evidente con el fin de brindar una respuesta pertinente, oportuna y así aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su familia y comunidad.

De igual manera, es importante la atención ciudadana a la persona mayor desde el marco de la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025, que es el derrotero a nivel distrital que tiene como objetivo la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de sus derechos humanos sin distingo alguno, a partir de la dignidad humana y de los principios rectores a partir de los cuales se define y estructura la política, estos son los principios de igualdad, diversidad y equidad y el principio de la integralidad contemplado en el Modelo de Atención Integral para Personas Mayores – MAIPM.

Se establecen las siguientes recomendaciones para la atención:

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital que realizan la atención a las personas mayores deben conocer la Política Pública

Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores y las rutas de atención para persona mayor posibilitando entrega completa de información sobre la entidad correspondiente, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.

- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.
- **Tenga presente** las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad el cual cobra especial relevancia para esta población.

A continuación, se brindan algunos ejemplos de estereotipos que reproducen los diferentes tipos de discriminación contra las personas mayores:

MITO	REALIDAD
Esta ropa es muy juvenil para ti ¿no?	Comprendamos la vejez como posibilidad para la realización de la libertad y el desarrollo de la personalidad.
No se preocupe que la abuela le cuida los chinos, igual ella no hace nada.	Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. No recargues tus responsabilidades en ellas.
¿Abuelo? Pero si yo no tengo nietos ni nietas.	La palabra abuelo y abuela solo debe ser usada para referirnos a personas que tienen nietos o nietas y a quienes desean ser nombrados de esa manera.
Pero doña ¿usted tan mayor qué va a entender de esto?	Ser persona mayor significa conciencia de la realidad actual, sabiduría y la capacidad de adquirir nuevos conocimientos
Usted para qué va allá, ¡ya no está para esos trotes!	Las personas mayores son ciudadanas y ciudadanos activos, en pleno ejercicio de sus derechos y son transformadoras de la sociedad.



3.3.2. Protocolo de atención a personas con discapacidad

Conceptos relevantes para la atención

Discapacidad

"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". Convención de la ONU, 2006.

De acuerdo con el boletín poblacional de diciembre de 2019, en Colombia había en total 1.298.738 Personas con Discapacidad identificadas y localizadas según el registro oficial del Ministerio de Salud y Protección Social (RLCPD). Esta cifra equivale al 2,3% de la población total nacional.

De acuerdo con las cifras reportadas por el Observatorio Poblacional Diferencial y de Familias, de la Secretaría Distrital de Planeación con base en los resultados del Censo 2018, en Bogotá existen 458.088 personas con discapacidad en 176.150 hogares, lo que representa el 6,41% del total de la población en la capital del país.

Normatividad

Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013-2022

La cual busca que todo el territorio nacional cuente con procesos sostenibles, pertinentes, de alto impacto y replicables que permitan a las personas con discapacidad participar como miembros activos de la sociedad, y a Colombia ser nutrida por los invaluable aportes que esta población, desde su diversidad, puede hacer para potenciar el desarrollo nacional.

Ley 1346 de 2009, que ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”,

adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población. Colombia al haber ratificado la Convención, es uno de los países que está en la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que los demás.

Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención

El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con servicio a la ciudadanía, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

Recomendaciones generales

- 1.** Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- 2.** Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- 3.** Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria.
- 4.** En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
- 4.** Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.
- 5.** Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

Tipos de Discapacidad

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002).



Discapacidad visual

De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

Recomendaciones para su atención

- Es indispensable seguir las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en el apartado de Accesibilidad.
- Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
 - Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
 - Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.

- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

Servicios de apoyo que favorecen la atención

- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Aumentar la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión, en caso de que aplique.



Discapacidad auditiva

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.

Recomendaciones para su atención

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

Servicios de apoyo que favorecen la atención

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
 - Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde un computador, tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.
 - Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad, para el uso de éste servicio la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.



Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

Recomendaciones para su atención

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la

persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

Servicios de apoyo que favorecen la atención

Los apoyos mencionados son los mismos recomendados en el apartado de la discapacidad visual y auditiva.



Discapacidad física

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras. las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.

Las personas con discapacidad física 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.

Recomendaciones para su atención

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.

- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlos siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.
- Servicios de apoyo que favorecen la atención
- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.
- Espacios y servicios contruidos bajo el concepto de "Diseño Universal", y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado de Accesibilidad.



Discapacidad intelectual

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. 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.

Recomendaciones para su atención

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos con discapacidad



Discapacidad psicosocial (mental)

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando 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. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

Recomendaciones para su atención

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.
- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.



Discapacidad múltiple

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Recomendaciones para su atención

- Indagar con la familia o el cuidador por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Utilizar terminología apropiada

Se debe tener cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

El término apropiado es personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tener en cuenta la siguiente tabla:

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado Persona en condición de discapacidad Minusválido	Persona con discapacidad
Enano	Persona de talla baja
Retardado mental Enfermo mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Inválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
La y el ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
La y el sordo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva



3.3.3. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

Conceptos relevantes para la atención

Autoridad propia

Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos

y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos. El artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

Grupo Étnico

La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el

presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.

Autorreconocimiento

Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos. (DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018).

Población afrocolombiana

Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

Comunidades Negras

A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

Población Palenquera

Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica

en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte¹⁷.

Raizales

Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional¹⁸.

Pueblo Rrom o Gitanos

Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia.

Pueblos Indígenas

No existe una definición precisa de “pueblos indígenas” en el derecho internacional, y la posición prevaleciente indica que dicha definición no es necesaria para efectos de proteger sus derechos individuales y colectivos.

El artículo 1.1.(b) del Convenio 169 de la OIT dispone que dicho tratado se aplicará a los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

Interculturalidad

Un enfoque intercultural tiene como base el reconocimiento de la existencia de diversas culturas en una misma sociedad, entre las cuales se ha de establecer interacción con sustento en el respeto recíproco. En cada cultura se dan procesos sociales y organizativos que deben fortalecerse para entablar interacciones con otras culturas y grupos. La diversidad étnica y cultural en el campo del desarrollo, implica que los programas, proyectos y acciones trasciendan el reconocimiento normativo de esa diversidad social y cultural, hacia respuestas reales y positivamente incluyentes, igualitarias y justas.

¹⁷. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/277>

¹⁸. *Ibidem*

Normatividad

Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras

- Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes para el período 2008 - 2016, en los términos del Decreto 181 de 2008.
- Decreto 507 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2017, 09/22/2017
- Decreto 192 de 2010, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2010, 05/21/2010
- Decreto 403 de 2008, Coordinación Plan Integral de Acciones Afirmativas, 11/21/2008
- Decreto 151 de 2008, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 05/21/200

Comunidad Raizal

- Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá, para el período 2011-2020, en los términos contenidos en el Decreto 554 de 2011.
- Decreto 506 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 09/22/2017
- Decreto 554 de 2011, Adopción de la política, 12/07/2011

Pueblos Indígenas

- Política pública para los pueblos indígenas en Bogotá, D.C." 2011 – 2021"
- Ley 22 de 1981, Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas
- Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas en tribales en países independientes, 03/04/1991



Pueblo Rrom o Gitano

- Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano en el Distrito Capital para el período 2011-2020, en los términos del Decreto 582 de 2011.
- Decreto 505 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 12/22/2017
- Decreto 582 de 2011, Adopción de la política, 12/15/2011

El enfoque diferencial étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

“El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que deben tener en cuenta las políticas públicas y que deben reflejarse en su implementación. En particular hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales”¹⁹

A partir de la normatividad abordada y la revisión previa de información, se establecen las categorías y variables que estructuran el proceso para la atención adecuada de los grupos étnicos.

19. Secretaria Distrital de Integración Social. Equipo diferencial (2011). Orientaciones para el abordaje del enfoque de derechos y el enfoque diferencial en el marco de las políticas públicas poblacionales. Bogotá. Op.cit., P.28



Categorías	Pregunta orientadora	Recomendaciones para la inclusión del enfoque étnico
ADECUACIÓN SOCIOCULTURAL DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL	¿Cómo se debe llevar a cabo el proceso de adecuación sociocultural desde el enfoque diferencial étnico, para garantizar atención?	La Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, refiere la adecuación sociocultural como “El proceso participativo sistemático de armonización, entre la oferta institucional de servicios e intervenciones de salud y las expectativas, saberes, tradiciones, lenguas y formas organizativas de las diversas poblaciones que se desarrolla a partir del encuentro entre culturas y el reconocimiento mutuo de los sistemas de representaciones y manifestaciones” Para esto podrá: 1. Caracterizar los usuarios diferenciales étnicos: • Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer a las y los usuarios étnicos) • Definir estrategias de identificación efectiva para superar el subregistro, garantizando la visibilización y reconociendo a los grupos étnicos, desde los enfoques de derechos, de género y diferencial. • Georreferenciar a las y los usuarios diferenciales étnicos. • Sistemas de información e interoperabilidad de datos con enfoque diferencial. • Realizar articulación intersectorial, sectorial y con espacios organizativos de los pueblos. • Incorporar en las prácticas habituales institucionales el respeto y el reconocimiento de la cultura y de la identidad cultural de los grupos étnicos.

Categorías	Pregunta orientadora	Recomendaciones para la inclusión del enfoque étnico
ADECUACIÓN TÉCNICA DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL	¿Cómo se debe llevar a cabo el proceso de adecuación técnica desde el enfoque diferencial étnico, para garantizar la adecuada atención?	Elaborar protocolos, planes, programas y guías adecuadas desde el enfoque diferencial étnico: Para esto podrán: • Propiciar escenarios de coordinación interinstitucional para la definición e implementación de un protocolo de atención étnico diferencial, junto con las autoridades y comunidades indígenas y las autoridades de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y población Rrom. • Fortalecer los espacios de atención para las comunidades étnicas en el nivel territorial. • La adecuación sociocultural se expresa entre otros aspectos en: a. a. La definición de estándares de atención aceptados culturalmente, que se podrán mejorar paulatinamente en conjunto con las organizaciones de cada población (sus autoridades, líderes y lideresas) b. b. Cambios en las formas de prestación de los servicios para hacerlos accesibles y aceptables para la(s) población(es). c. c. Calidad y humanización del servicio, con enfoque diferencial
ADECUACIÓN PARA ATENCIONES E INTERVENCIONES DESDE EL ENFOQUE DIFERENCIAL	¿Cómo adecuar las atenciones sensibles desde el enfoque diferencial étnico?	Desarrollar acciones de capacitación y formación de los funcionarios encargados de atender a la población indígena, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y población Rrom en articulación con la Subdirección de Asuntos Étnicos de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Adicional a lo anterior, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención a la población étnica:

- Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.



3.3.4. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

Conceptos relevantes para la atención

Víctima de conflicto armado

Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

En el Distrito Capital la atención especializada para las personas declarantes o víctimas de hechos en el marco del conflicto armado, se desarrolla de manera integral en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local liderados por la oficina de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Normatividad

La Ley 1448 de 2011 la cual se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas. En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

Ley 2078 de 2021 por la cual se prorroga por diez años la vigencia de la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, y de los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, y 4635 de 2011.

Recomendaciones para la Atención a Víctimas del conflicto armado

Tal como se señaló anteriormente, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor ²⁰, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para su atención ²¹.

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la administración distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

²⁰. Ley 1448 de 2014

²¹. Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.

- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.

- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

3.3.5. Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos

En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y el Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, el campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica.

Campesino o campesina: sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.²²

Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas:

- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, explicándole que por las actuales condiciones de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 no es posible este tipo de saludo.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.

²². Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018



- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

3.3.6. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

Conceptos relevantes para la atención

A continuación, se relacionan varios conceptos relevantes para la atención, los cuales se encuentran en el *Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGBTI*, de la Secretaría Distrital de Planeación:

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género

El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género

Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica."²³

Sexo

- El sexo es una categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.
- **Hombre:** es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Mujer:** es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.
- **Intersexual:** es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando característi-

²³ Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2007

cas de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.

Identidad de género

La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

La identidad de género puede ser femenina, masculina, transgénero u otras, y puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer.

- **Femenina:** Cuando la persona se identifica con los roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se relacionan con aquellos que se considera como propios de una mujer o de lo femenino.
- **Masculina:** Cuando la persona se identifica con roles, modos de actuar, expresiones que en una sociedad se asocian con lo que es característico de un hombre o de lo masculino.
- **Transgénero:** Persona que se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como transgénero para hablar de la experiencia de tránsito entre los sexos y el género, lo que se constituye en una apuesta cultural y política frente a la opresión de los sistemas sexo-género hegemónicos.

Orientación sexual

Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

- **Homosexual:** Designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirige hacia o se materializa con personas de su mismo sexo-género (por ejemplo, hombre que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otro hombre, mujer que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otra mujer).
- **Lesbiana:** Categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales
- **Gay:** Categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.

- **Heterosexual:** Designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o materializa con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.
- **Bisexual:** Designa a las personas cuyos deseos afectivo y erótico se dirigen hacia o se materializa tanto con personas de su mismo sexo-género como con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

Si requiere ampliar conceptos o mayor información se recomienda consultar el Lineamiento en el siguiente enlace http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/lineamiento_incorporacion_variables_caraterizacion.pdf

Normatividad

- Acuerdo 371 de 2009 "Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas-LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 062 de 2014, "Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI - y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones".
- Directiva 005 de 2021 Lineamientos para la protección de los derechos de las personas transgénero en el ámbito de la gestión del talento humano y la vinculación en el Distrito Capital.



Recomendaciones para la atención

- Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona al acceder a los servicios de baños. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.





3.4. Atención con enfoque de género

Conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía

Enfoque de Género

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

Lenguaje incluyente

Expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, la diversidad de género, contribuyendo a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

Sexismo

Se refiere a todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas en razón de su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

Estereotipos de género

Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.

Imaginarios

Son un patrimonio de ideas y de imágenes mentales acumuladas, recreadas y tejidas en una trama, por parte del individuo en el curso de su socialización, es decir, a lo largo de toda su vida. Ningún individuo elabora estas construcciones de sentido aislado de los otros, sino en diálogo y en interacción con los otros, es decir, intersubjetivamente, y valiéndose de herramientas socialmente construidas, como es el lenguaje. (Lindón, 2008a: 41).

Discriminación contra la mujer

La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979). La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma.²⁴

²⁴. Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés)¹³ y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer¹⁴. (CONPES D.C. 14 de 2021)

Discriminación contra las niñas y las mujeres

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.²⁵

Normatividad:

- Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo Distrital 381 de 2009. Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.
- Acuerdo Distrital 584 de 2015. Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la política pública de mujeres y equidad de género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- CONPES D.C. 14 de 2020. "Política Pública de Mujeres y Equidad de Género".

Recomendaciones para la atención de mujeres:

- Desarrolle acciones que incorporaren el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/lineamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>.
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de las entidades distritales, deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como sujetas políticas, ciudadanas y actrices fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

²⁵. Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala

Para esto podrán:

1. Difundir los derechos de las mujeres.
2. Respetar la diversidad de las mujeres.
3. Resaltar los aportes que hacen en todos los campos de la sociedad.
4. Promover los liderazgos de las mujeres.
5. Deconstruir creencias, prejuicios y costumbres que subordinan a las mujeres.

Por último, se recomienda en todos los canales de atención a la ciudadanía se divulgue la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio. la cual podrá consultar, en el siguiente enlace: <http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>

Canal Telefónico

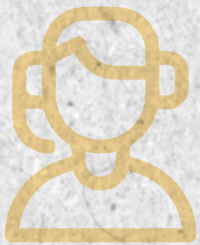
Se recomienda incluir la información de las líneas telefónicas gratuitas disponibles 24 horas para la atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio: Línea Púrpura 01 8000 112137, WhatsApp Púrpura 3007551846 y la línea de orientación a mujeres víctimas de violencias 155.

Adicional a esto, incluir información de la línea Calma 018000423614, la cual atiende a los hombres mayores de 18 años residentes en Bogotá, quienes podrán llamar de manera gratuita para ser escuchados y orientados, el objetivo es establecer un canal de escucha y acompañamiento psicoeducativo para hombres en Bogotá, contribuyendo a la transformación de las masculinidades en la ciudad.

A continuación, se brindan algunos ejemplos de imaginarios y estereotipos que reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres en razón a la división sexual.

Algunos ejemplos sobre estereotipos de género:

- Rasgos de personalidad: Se espera que las mujeres sean complaciente y emocionales, y los hombres seguros y agresivos.
- Comportamiento doméstico: Se espera que las mujeres realicen los trabajos de cuidado, y los hombres se encargan de las finanzas o lo mecánico.
- Ocupaciones: Se espera que las mujeres sean profesoras o enfermeras, y los hombres médicos o ingenieros.
- Físico: Se espera que las mujeres sean delgadas y elegantes, y los hombres altos y musculosos.



4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



Canales de atención

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Recomendaciones generales para la atención

- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Acoger las recomendaciones brindadas en el apartado de Accesibilidad del presente documento para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.

4.1. Canal de atención presencial



Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital, y puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

En el Distrito Capital, el canal presencial está integrado por los puntos de atención de cada entidad, alcaldías locales y los puntos presenciales de la RedCADE donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros, entre otros.

Las entidades del Distrito deben disponer de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en sus diferentes sedes, contando con personal que se encargue de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

Las entidades del Distrito podrán apoyarse en la RedCADE para establecer contacto con la ciudadanía y consolidar su oferta de trámites y servicios desde los diferentes canales y puntos de atención. De esta manera podrán cumplir con los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía bajo el estándar de atención de la RedCADE, los cuales se desarrollan en el presente manual.

Generalidades

Recomendaciones generales para los lugares y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía.

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas, por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde la persona pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad.
- Media hora antes de abrir el punto de atención verificar que y los fileros estén listos de acuerdo con el esquema de filas programado.
- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas

o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.

- Priorice las variables de acuerdo a la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- En caso de tener uniforme asignado utilícelo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.

Ciclo de servicio presencial



Ciclo de servicio presencial

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre la ciudadanía y las personas que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

Ingreso a la entidad

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario en caso de existir, y el horario de atención del punto.

1. Primer contacto con la ciudadanía

a. Interacción con el personal de vigilancia

El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos es con el personal encargado de seguridad, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches”
- Debe revisar o pasar por el sistema de rayos X todos los maletines, paquetes o demás efectos personales, informando de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el punto de atención.
- Orientar sobre la ubicación del POI (Punto de Orientación e Información) a la cual debe dirigirse en primera instancia.

b. Persona Anfitriona

Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de Anfitrión o Anfitriona en los puntos de atención, como es el caso de los CADE y SuperCADE serán ellos quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Dar la bienvenida a la entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales, y

direccionar a las personas al módulo de asignación de turnos regulares o al módulo de información.

- Estar actualizado con las novedades del servicio.

Rol de Guía de trámites y servicios

Para las entidades que cuentan con personal que desempeñe el rol de Guía de Trámites y Servicios en los puntos de atención, como es el caso de los CADE y SuperCADE, serán ellos el referente inmediato para brindar soporte y asistencia a la persona anfitriona, en todos los temas relacionados con trámites y servicios disponibles en el punto de atención, con el propósito de realizar los respectivos filtros y el proceso de depuración en las filas. Para tal fin, es el encargado de revisar constantemente en la plataforma de la Guía de Trámites y Servicios que los ofertados en el punto a cargo se encuentren vigentes y actualizados; y debe conocer permanentemente el portafolio de trámites y servicios ofrecido por la RedCADE.

2. Solicitud y asignación de turno

Es importante precisar que según el numeral 4° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

Lo anterior, con el fin de que las entidades distritales puedan brindar a la ciudadanía una verdadera atención desde los diferentes enfoques, es indispensable contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención, y de esta forma poder utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.

Con el sistema de asignación de turnos es posible garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblaciones sujetos de recibir atención prioritaria, y que se relacionarán a continuación, se les realice asignación de turno prioritario, en el proceso es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo.

Igualmente se realiza la asignación del turno regular de acuerdo con el trámite requerido y el orden de llegada, en dicho momento es indispensable que la señalización del sitio permita identificar el módulo donde será atendido.

En los puntos de atención CADE y SuperCADE, la actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.

Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención

Según el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a Recibir 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



Personas mayores

Niños niñas y adolescentes

Al momento de su atención tenga en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.



Personas con discapacidad

Mujeres en embarazo

Personas con niños o niñas en brazo

Personas con problemas de seguridad y/o protección



- Priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad.



Persona con enfermedades terminales o catastróficas.

Personas de la fuerza pública

- De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: "Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal unificado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento".

Cuidadores y Cuidadoras del Distrito Capital

- El Sistema Distrital de Cuidado —liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer— articula servicios para atender las demandas de cuidado de manera corresponsable entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares, con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos. Esto se realizará a través de la reducción del tiempo de trabajo de cuidado no remunerado, el reconocimiento de este trabajo y de quienes lo realizan y la redistribución de este trabajo de forma corresponsable.
- El Sistema está dirigido hacia las personas cuidadoras del Distrito Capital, cuya actividad principal son los trabajos de cuidado no pagos, por ejemplo: el cuidado de niños y niñas, personas mayores o personas con discapacidad; y/o llevar a cabo actividades para el mantenimiento del hogar como la limpieza, cocina, lavado, planchado de ropa, compras, entre otras.
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda priorizar la atención de **cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.**

Tenga en cuenta que las entidades podrán incluir otros grupos prioritarios dependiendo la necesidad del servicio, así como roles adicionales para el personal que participa en el ciclo de servicio, como es el caso de la RedCADE. En los puntos de atención CADE y SuperCADE existe el rol de gestor o gestora de sala quien se encarga de estar pendiente de la prestación del servicio en la sala, apoyando cualquier situación que se presente (ciudadanos y ciudadanas difíciles, respuesta a inquietudes, monitoreo) y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto. Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y brinda apoyo para la atención prioritaria y aclara posibles inquietudes de la ciudadanía sobre los documentos necesarios para realizar los trámites.

Igualmente, en estos puntos existe el rol de profesional responsable de punto quién controla y monitorea el eficiente funcionamiento del ciclo de servicio; esta persona es la encargada de procurar que las y los servidores a su cargo brinden una atención cálida, oportuna y amable a la ciudadanía, garantizando su derecho a tener un adecuado acceso al servicio de atención, brindando un portafolio de servicios que atienda sus necesidades. Así mismo debe mantener actualizada toda la información y novedades de las entidades, a cada uno de sus equipos de trabajo y responder las peticiones que se puedan presentar durante la operación en los puntos de atención.

Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Atención prioritaria: Es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- Fila prioritaria: Fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.
- Silla prioritaria: Sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que por sus características requieren recibir atención con prioridad.

Es importante que la primera o primeras filas de sillas cercanas a los módulos de atención se destinen a los grupos poblacionales establecidos, las cuales deberán identificarse con diferente color o señalización correspondiente.

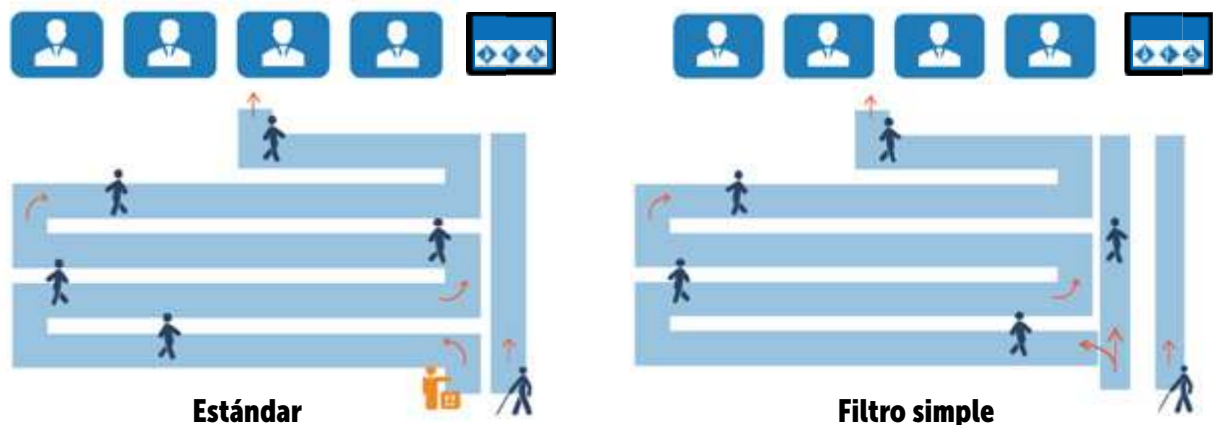
Cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos.

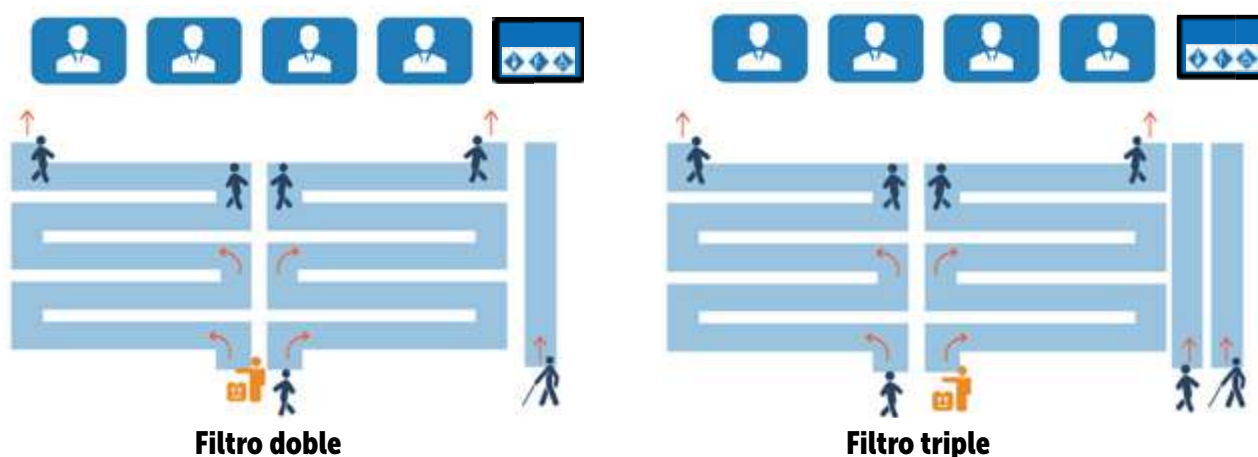
Sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos y las ciudadanas en la atención presencial.

Este sistema tiene como principal objetivo la aplicación de esquemas sencillos de filas de espera de la ciudadanía que se deben aplicar de acuerdo con a la afluencia de personas, el tipo de población y la característica del trámite que se va a realizar.

El uso de los diferentes esquemas permite mejorar la experiencia de la ciudadanía al disminuir el tiempo de espera, aumenta la eficiencia en la atención, el rendimiento en el número de personas atendidas y reduce el abandono.

A continuación, se presentan los esquemas que pueden ser implementados en los puntos de atención presencial:





3. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Sucede cuando en el módulo de la entidad interactúan la ciudadanía con la persona de la entidad y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, otro procedimiento administrativo o la entrega de información solicitada.

En los CADE y SuperCADE existen adicionalmente los módulos de información, los cuales son atendidos por una persona con rol de orientador u orientadora de módulo, quienes manejan la Guía de Trámites y Servicios, Bogotá Te Escucha y demás sistemas de información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Brindan a la ciudadanía orientación de trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención, entre otros.

Al iniciar contacto con la ciudadanía

- Mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.

Se sugiere iniciar la conversación usando el siguiente libreto:

- “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.
- Bienvenido o Bienvenida a (nombre del punto o entidad)
- Mi nombre es (primer nombre y apellido), (espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
- ¿En qué le puedo servir?
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.

- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: "mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor", etc.
- Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano o la ciudadana, infórmele por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Registre la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.

4. Respuesta por parte de la persona que presta servicio en la entidad

- Ser lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.
- Confirme con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e infórmele sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
- Finalización de la atención.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches", y agradezca su visita.

5. Encuesta de Satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida; los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.



Protocolo de atención en ferias de servicio o SuperCADE móvil

Recomendaciones en la preparación del evento

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará la Feria de Servicio, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar.
- Remitir información a las entidades participantes y adelantar procesos de convocatoria tanto para estas como para la ciudadanía.
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones, apoyo pertinente de las entidades y el acompañamiento y seguridad de las autoridades locales.
- Coordinar el montaje físico de la Feria de Servicio y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo.

Durante el evento:

- De acuerdo con lo que establezca la entidad, realizar diligenciamiento de formatos de caracterización, donde sea posible evidenciar la cantidad y características de la población que se beneficiará con la feria.

- Realizar seguimiento a la prestación del servicio mediante la supervisión directa.
- Asegurarse que las entidades cumplan durante la ejecución del evento con los requisitos de servicio previamente establecidos como el cumplimiento de horarios, disponibilidad de los elementos e insumos, cumplimiento de la agenda cultural programada y la permanencia del personal competente para brindar información y trámites.

Protocolo para atención presencial en territorio

- Portar el uniforme asignado y el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Manejar de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programar y asistir a visitas en equipo, con otros funcionarios, y procurar el acompañamiento de diferentes actores incluyendo la ciudadanía de la localidad.
- Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplicar los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo.

4.2. Protocolos de atención canal telefónico

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, y centros de contacto.

El Distrito Capital y las entidades distritales cuenta con varias líneas de atención: Línea Bogotá 195 - Secretaría General, 106 Salud para todos - Secretaría Distrital de Salud, 123 Número único de seguridad y emergencias (NUSE) - Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, 116 - Empresa de Acueducto de Bogotá, Línea Calma - Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Línea Purpura - Secretaría de la Mujer, entre otras.



Recomendaciones generales para la atención:

Tono y volumen de voz: Debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.

Vocalización adecuada: Debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.

Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.

Utilizar los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.

Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.

Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.

Documentos: Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.

Tenga en cuenta las recomendaciones descritas en el apartado de Accesibilidad de este documento para el canal telefónico.



Ciclo de servicio centros de contacto

Ciclo de servicio centros de contacto

1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad

La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. Si no se tiene establecido un tiempo se recomienda hacerlo.

No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.

2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Guiones establecidos: Usar los guiones de saludo establecidos en la entidad para atender la llamada.

Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra "Señor" o "Señora".

3. Requerimiento de la ciudadanía

Prestar total atención a la persona: durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.

Verificar que entiende la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere..."

Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.

Transmitir seguridad a la ciudadanía. Omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.

Controlar la llamada. Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.

Realizar filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

4. Validación de información

Tiempo de espera

Explicar a la persona porque debe poner la llamada en espera e infórmele el tiempo aproximado de espera.

Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.

Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si conoce la información solicitada, retome la comunicación de inmediato, sin dilatar el tiempo normal de la llamada.

5. Transferencia de llamada

Identificar de acuerdo con el relato de la persona, si es necesario transferir la llamada y realice la transferencia de manera correcta.

Contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada.

La persona que reciba la llamada de transferencia deberá utilizar el guion para estos casos.

La persona que recibe la llamada transferida debe preguntarle a la ciudadana o ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo la palabra "Señor" o "Señora".

6. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.

Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.

Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.

Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.

Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.

Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.

Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas.

7. Finalización de la llamada.

Despedirse de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad. Preguntar si le puedes ayudar en algo más.

8. Encuesta de satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

¡Tenga en cuenta!

Además de lo anterior, las entidades distritales deben considerar que las personas mayores prefieren ser atendidas por agentes o profesionales en el canal telefónico y no por mensajes automáticos de contestadoras en las líneas de atención. Por lo anterior, deberán generar alternativas de atención en este canal y cerciorarse que la información ha sido clara y comprendida.

Otros medios telefónicos:

Mensaje de texto SMS

- Se recomienda que los mensajes de texto que se procesan para envío a la ciudadanía no excedan los 160 caracteres, sin embargo, esto depende de la plataforma que utilice el centro de contacto.
- El mensaje de texto debe ser claro, corto y concreto.
- Las personas que registren la información de contacto de los ciudadanos y ciudadanas deben

tener especial atención con el número celular, para que cuando se envíen los mensajes de texto, la información llegue a los destinatarios correspondientes.

4.3. Protocolos de atención canal virtual

El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital y así promover un cambio de cultura hacia lo digital.

Los medios virtuales que ha dispuesto la administración distrital son:

- Guía de Trámites y Servicios
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha
- SuperCADE Virtual, aplicaciones móviles o plataforma web
- Chatbot
- Chat
- Videollamada
- Redes Sociales
- Correo electrónico



4.3.1. Protocolo de atención chat y videollamada

Este protocolo está elaborado para las interacciones que se realicen a través del chat y la videollamada.

El chat es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital²⁶.

La videollamada es un servicio de atención bidireccional de audio y vídeo instantáneo, atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital²⁷.

Se recomienda que este servicio también esté disponible para las personas con discapacidad auditiva y sea atendido en Lengua de Señas Colombianas.

Tenga en cuenta las recomendaciones descritas en el apartado de Accesibilidad de este documento para los medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.

A continuación, se describirán las pautas necesarias para este ciclo de servicio.

- **Revise que los elementos** (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- **Atender de manera amable y respetuosa:** la actitud también puede ser percibida por medio escrito y por la cámara web.
- **Utilice los guiones establecidos por la Entidad:** durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en el chat y en la videollamada.
- **Infórmese sobre las novedades** del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
- **Documentos:** Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.
- **Cuide la ortografía:** una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- **Comuníquese con la ciudadanía** usando frases o párrafos cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- **Transmita la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

²⁶. Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021 Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

²⁷. *Ibidem*



- **De inicio al servicio con la persona de manera rápida**, es decir, una vez acceda al chat o a la videollamada. Responda las preguntas por orden de entrada.
- **No deje que transcurra mucho tiempo** sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.
- **Para la videollamada se recomiendan espacios aislados**, donde no haya distractores, y un fondo blanco o el logo de la entidad.

A continuación, encontrarán pautas para los momentos del ciclo de servicio que necesitan directrices específicas:

1. Es atendido por la persona encargada de prestar el servicio

Deben contestar el chat o la videollamada teniendo en cuenta los protocolos de atención, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio.

Personaliza la atención: Preguntar a la persona su nombre y dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra "Señor" o "Señora".

Una vez hecha la solicitud, analizar el contenido y establecer el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat o videollamada. De ser así, informa a la persona y brindar las opciones que procedan.

Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?”.

2. Respuesta a la solicitud de la ciudadanía

Buscar la información, preparar la respuesta y comunicar la información en lenguaje claro mediante frases o Lenguaje de Señas cortos que faciliten la fluidez y la comprensión.

Para el Chat evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.

Si necesita consultar la información o solicitar apoyo sobre el motivo de la solicitud, utilice los guiones establecidos. Si requiere más tiempo se debe retomar la interacción y justificar la espera.

Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informar sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.

Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por la persona.

3. Finalización del servicio - El ciudadano o ciudadana sale del chat o de la videollamada

Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debe agradecer el uso del servicio y despedirse según el protocolo de la entidad.

4. Encuesta de Satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado tanto en la Videollamada como en el Chat, para tal fin una vez finalizado el servicio se invite a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción.

4.3.2. Protocolo de atención redes sociales

- A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.
- En este documento se indica cual es el ciclo de servicio que se puede cumplir, a partir del momento en que se identifica la petición en la red social hasta el trámite y gestión de esta por la entidad competente. El cual podrá consultar en el siguiente link <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=29284>

Ciclo de Servicio correo electrónico



4.3.3. Protocolo de atención correo electrónico

Recomendaciones generales

Las y los funcionarios, o colaboradores son responsables del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder.

Ciclo de Servicio

- Ciudadano o ciudadana escribe correo a la entidad
- Ciudadano o ciudadana envía correo a la entidad
- La entidad envía respuesta

Recomendaciones generales para dar respuesta

- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".
- Iniciar la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas para dar respuesta.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si la ciudadanía envía algún Derecho de Petición a un correo institucional, inmediatamente debe reenviarse a la persona encargada del registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en ningún caso debe darse respuesta por este medio.

¡Tener en cuenta!

- Es importante que las entidades distritales se adecuen a las necesidades de las personas mayores frente al uso y manejo de las tecnologías, por lo que se debe generar alternativas de atención por otros canales para la población mayor que así lo requiera o prefiera.

Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia

- Ser empático, ponerse en el lugar de la persona y validar las emociones que está teniendo en ese momento, utilizando frases como; "comprendo su molestia", "es normal estar angustiado", sin subir el tono de voz o mostrar indiferencia ante el reclamo.
- Mantenerse abierto a hallar soluciones a su molestia y no discutir con la persona mal humorada y/o alterada.
- Tener paciencia e invita a la persona a expresarse con claridad sobre el problema, evitar interrumpir de manera abrupta.
- Escuchar y preguntar lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Dejar que se exprese, aunque grite. Sin tratar de calmarlo con frases como "no grite" o "cálmese por favor", utilice frases como "Le comprendo", "claro que sí", "de acuerdo con usted" (cuando aplique).
- Evitar expresar excusas, intentar explicar, sin discutir sobre quién tiene la razón.
- Analizar las opciones que tiene para resolver la situación (...) y comprometerse solo con lo que se puede cumplir, evitando generar falsas expectativas en la ciudadanía.
- Si la persona que está presentando el reclamo se encuentra muy agresiva y se sospecha que

puede haber una escalada de violencia, se debe solicitar que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.

- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art.429 de la Ley599 de 2000 modificado por la Ley1453de2011 cuyo artículo 43 establece: “Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4)a ocho (8) años”.

Si la molestia de la persona está relacionada con un presunto acto de discriminación se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Discriminación:

Un acto arbitrario dirigido a perjudicar a una persona o grupo de personas con base principalmente en estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo, como son el sexo, la raza, el origen nacional o familiar, o por razones irrelevantes para hacerse acreedor de un perjuicio o beneficio como la lengua, la religión o la opinión política o filosófica (...).²⁸

Acto discriminatorio: Es la conducta, actitud o trato que pretende - consciente o inconscientemente - anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales (...).²⁹

• **Si la situación se presentó en un punto de atención de la RedCADE**

Si en la atención prestada en cualquiera de los puntos de atención presencial ya sea CADE o SuperCADE, una persona considera que se encuentra en condición de vulnerabilidad y que fue presuntamente discriminada por una o un servidor público, o una o un colaborador de las entidades presentes en la RedCADE, por motivos como raza, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, nacionalidad, la posición económica, o cualquier otra condición social, en la que su actitud presuntamente tenía por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales; se

²⁸. Definición tomada de la Sentencia T – 1090/05 de la Corte Constitucional de Colombia

²⁹. *Ibidem*

realizará el acompañamiento correspondiente para que pueda interponer su queja en el módulo de información del punto de atención, para que le sea registrada la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” siguiendo lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en el Manual del Usuario – Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, considerando que se debe registrar bajo el tipo de petición Queja; posteriormente, se procederá a realizar el traslado de la petición a la entidad a la cual pertenezca la persona vinculada a la entidad con quien se presentó el hecho, o asignándola a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Igualmente, quien realice el acompañamiento deberá explicarle a la persona que la autoridad competente ante la cual se puede interponer una denuncia penal por hechos relacionados con discriminación es la Fiscalía General de la Nación; también deberá indicarle que puede poner en conocimiento el hecho ante las autoridades disciplinarias como lo son la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo o Personería de Bogotá.

- **Si la situación se presentó en un punto de atención diferente a la RedCADE:**

Las entidades que cuenten con puntos de atención a la ciudadanía podrán adoptar el modelo que se presenta en la RedCADE, con el fin de brindar a la ciudadanía la opción de interponer una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, siguiendo lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en el Manual del Usuario – Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, considerando que se registra como Queja, el caso de considerar que se encontraba en condición de vulnerabilidad y que fue presuntamente discriminado; lo anterior, con el fin de que el superior jerárquico tenga conocimiento de la situación y tome las medidas que considere pertinentes de acuerdo con lo evidenciado.



REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., Decreto 293 de 2021 Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones, 11 de agosto de 2021. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115821&dt=S>

Alcaldía de Medellín (2020), Manual de Servicio al Ciudadano, recuperado de https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportalDelCiudadano_2/AtencionCiudadana1/Informes/Shared%20Content/Documentos/2020/Manual%20de%20servicio%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa%202020.pdf

Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital CONPES D.C., (2020). Política Pública de Mujeres y Equidad de Género. Bogotá.

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM, 2015

Departamento Nacional de Planeación, Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, recuperado de [Guía Servicio y Atención Incluyente.pdf \(dnp.gov.co\)](#)

Departamento Nacional de Planeación (2013), Protocolos de Servicio al Ciudadano, Bogotá DC., recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2020), Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional, recuperado de <https://www.nodoka.co/apc-aa-files/319472351219cf3b-9d1edf5344d3c7c8/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-sen.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (2014), Guía metodológica para el seguimiento y la evaluación a políticas públicas, recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Cartilla%20Guia%20para%20Seguimiento%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20Ago%2013.pdf>

Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Martínez Bermudez, R. (2010). Guía del Servicio al Ciudadano. Bogotá, Colombia: Escuela Superior de Administración Pública

Ministerio de Salud y Protección Social, Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013 - 2022, recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-discapacidad-2013-2022.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 113 de 2020, por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, 31 de enero de 2020, recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf

Observatorio de la accesibilidad y la vida independiente, Breve historia de la accesibilidad universal, (2020), recuperado de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/30>

Procuraduría General de la Nación (2019), Protocolo de Atención al Ciudadano recuperado de https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/assets/media/Documentos/Protocolo_de_Atencion.pdf

Real Academia Española, (2020), recuperado de <https://dpej.rae.es/lema/accesibilidad-universal>

Secretaría Distrital de Planeación (2019b). Estrategia de transversalización de los enfoques poblacional-diferencial y de género en los proyectos de inversión a nivel distrital y local. Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales. Bogotá.

Secretaría Distrital de Planeación (2020), Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGBTI. Recuperado de https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/lineamiento_incorporacion_variables_caraterizacion.pdf

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2019), Guía lenguaje Claro e Incluyente de la Secretaría General, recuperado de <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2020), Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, recuperado de https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf



SECRETARÍA
GENERAL

