RESOLUCIÓN No. 136 de 2026

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL VERSIÓN 3, DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ- SECRETARIA GENERAL"

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

En uso de sus facultades legales conferidas por el Acuerdo No. 025 de 1972, el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá, los Acuerdos IPES No. 001 de enero 2 de 2007 y No. 005 y 007 de 2011, el Decreto de nombramiento No. 472 del 30 de septiembre de 2025, y demás normas reglamentarias y estatutarias y,

CONSIDERANDO

Que, el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del estado consagrado en el artículo 2° de la Constitución Política, el cual establece como "*fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución*"; por lo cual, las entidades públicas, se deben a los ciudadanos.

Que, el Derecho Fundamental de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y reglamentado por la Ley 1755 de 2015, lo define como aquel que tiene toda persona "*a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*"; este derecho de rango constitucional busca mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, para que puedan solicitar, entre otros aspectos, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Que mediante la Directiva No. 010 del 24 de noviembre de 2025, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en cumplimiento de sus funciones, expide la versión No. 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, realizando una actualización integral con la reorganización de su contenido en 3 componentes claves, así: Capítulo I. Aspectos Generales, Capítulo II. Protocolos por canales de atención y Capítulo III. Protocolos con enfoque Diferencial poblacional y ante situaciones específicas; actualización que obedece a la estrategia del Plan Distrital de Desarrollo que busca robustecer la atención incluyente y accesible a la ciudadanía, a la vez que se establecen los parámetros para que las personas que tienen relacionamiento con la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital, , cualquiera que sea su tipo de vinculación, brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad.

Que, el Decreto 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.*", fue derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 640 del 22 de diciembre 2025, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y, en relación con el servicio a la ciudadanía, entre otros aspectos, establece:

> ***"Artículo 64. Adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*** *Adóptese la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*
>
> ***Artículo 65. Servicio a la Ciudadanía.*** *Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.*

RESOLUCIÓN No. 136 de 2026

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL VERSIÓN 3, DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ- SECRETARIA GENERAL"

Artículo 70. Objetivo General de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. *La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.*

Artículo 71. De las líneas estratégicas. *Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan las siguientes líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:*

1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:
2.1. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

2.2. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

3. Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos."

Que, de conformidad con lo establecido en la Directiva No. 010 del 24 de noviembre de 2025, es de carácter obligatorio y vinculante para el Instituto Para la Economía Social – IPES y todos(as) sus colaboradores(as), adelantar la apropiación, cumplimiento e implementación del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – versión 3, al interior de todos los procesos institucionales que están relacionados con el servicio a la ciudadanía, la participación y la comunicación pública.

RESOLUCIÓN No. 136 de 2026

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DEL DISTRITO CAPITAL VERSIÓN 3, DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ- SECRETARIA GENERAL"

Que, por todo lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. ADOPTAR el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - versión 3, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., el cual se encuentra como anexo y hace parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2. PUBLICAR en la página web del Instituto para la Economía Social – IPES, el presente acto administrativo junto con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - versión 3.

Artículo 3. COMUNICAR en los canales virtuales internos del Instituto para la Economía Social – IPES, el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - versión 3, para conocimiento de todos(as) los(as) colaboradores(as) de la entidad.

Artículo 4. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

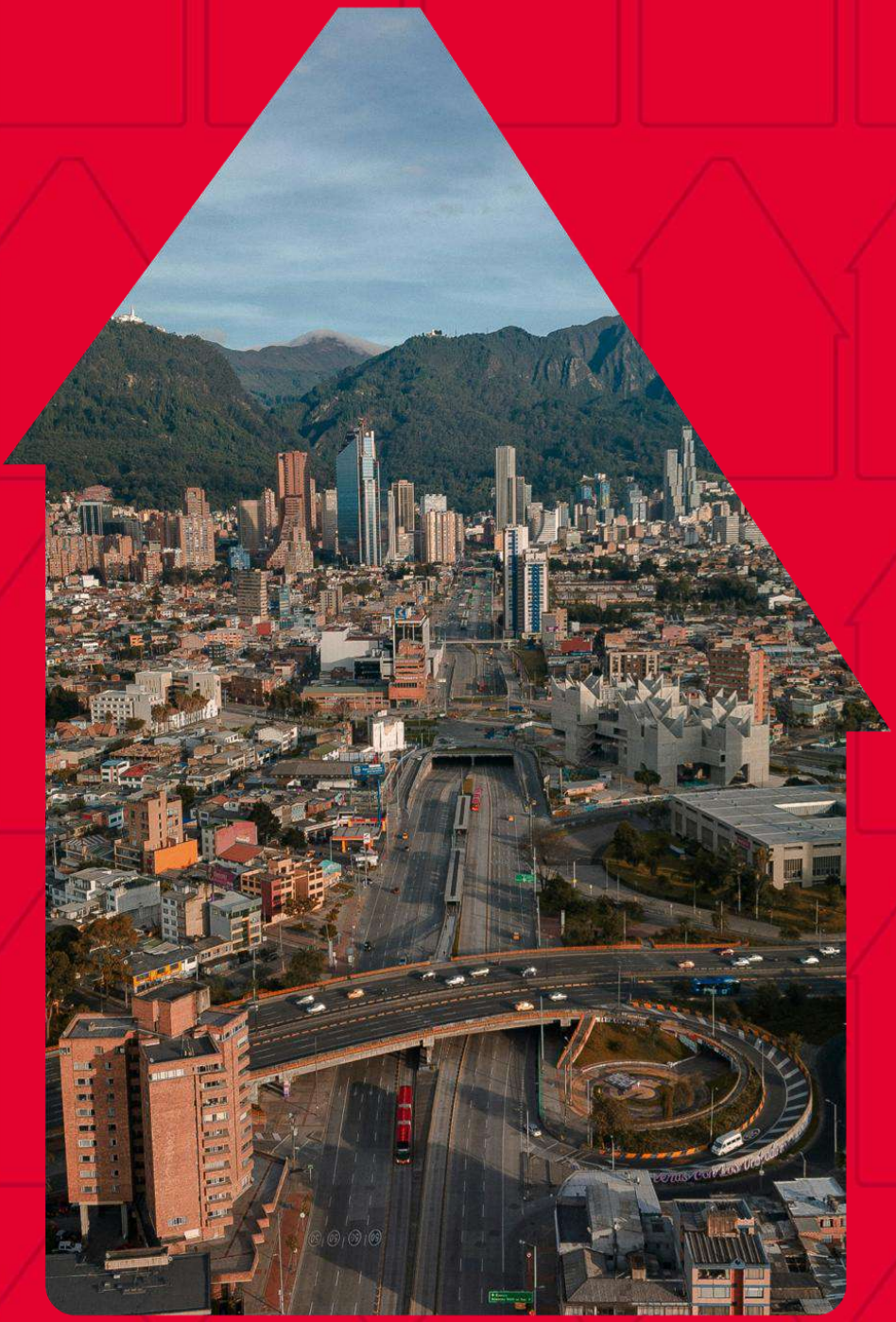
PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D, C; a los 16 ABR 2026

DIANA CATALINA ARCINIEGAS GONZÁLEZ
Directora General

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Natalia Alexandra Acuña Andrade – Contratista Subdirección Administrativa y Financiera		10/04/2026
Revisó	Manuel Guillermo Casallas López, Profesional universitario Subdirección Administrativa y Financiera		16/04/2026
Aprobó	Leidy Mireya Pachón Baquero Subdirectora Administrativa y Financiera		16/04/2026
Revisó	Rafael Murcia Cubides – Dirección General		16/04/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma de la Directora General del Instituto para la Economía Social IPES.			

AQUÍ SÍ PASA
BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA



Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3
Capítulo I – Aspectos generales

Nov 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3

Capítulo I
Aspectos generales

Este documento corresponde a la versión 3 del **Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital**, es el primero de tres capítulos y contiene los lineamientos para asegurar que el servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital sea oportuno, claro, efectivo, transparente, digno, accesible, equitativo y de calidad.

Este Manual tiene como propósito **mejorar la experiencia de servicio**, **fortalecer la confianza**, entendida como la construcción de una relación sólida entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, **facilitar el acceso a la oferta distrital** de manera efectiva y, fundamentalmente, **garantizar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes**.

Su elaboración contó con el acompañamiento de 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. Asimismo, fue validado por la Secretaría Distrital de Integración Social, la Secretaría Distrital de Gobierno y, desde la Secretaría General, por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación. Este proceso se enriqueció, además, con los aportes derivados de ejercicios de participación con la ciudadanía y servidoras y servidores de la ciudad.

TABLA DE CONTENIDO

1. Aspectos generales... (4)

1.1 Ámbito de aplicación... (4)

1.2. Principios del servicio... (4)

1.3. Competencias que deben tener las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del Distrito Capital ... (6)

1.4. Derechos y deberes de la ciudadanía... (7)

1.5. Normatividad ... (8)

2. Aspectos relevantes para la atención a la ciudadanía... (10)

2.1. Accesibilidad... (10)

2.2. Lenguaje claro e incluyente... (16)

2.3. Innovación abierta... (19)

3. Enfoques para la atención a la ciudadanía... (20)

3.1. Enfoque de derechos... (20)

3.2. Enfoque poblacional diferencial... (21)

3.3. Enfoque territorial... (21)

3.4. Enfoque de género... (22)

4. Perspectiva de interseccionalidad... (22)

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Manual está dirigido a todas las personas que tienen contacto con la ciudadanía u otros grupos de valor en los diferentes momentos del ciclo de servicio, a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico de las entidades que conforman la Administración distrital, por lo que debe garantizarse su difusión y apropiación.

1.2 PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El Modelo de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital se rige por los siguientes principios o normas que guían el pensamiento y la conducta y que orientan su diseño, implementación, seguimiento y evaluación; por lo que es fundamental el fortalecimiento de las capacidades socioemocionales de los equipos de trabajo, brindándoles herramientas para generar cercanía, confianza y empatía con la ciudadanía.

Estos principios no solo se traducen en acciones concretas orientadas a la solución de las necesidades ciudadanas, sino también en la importancia de contener y acompañar con sensibilidad, reaccionar oportunamente ante las situaciones que se presentan y hacer de cada interacción un espacio de servicio digno, transparente y efectivo.

Estos principios son:

- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Atención diferencial preferencial:** Garantiza el acceso y la atención prioritaria a los grupos poblacionales definidos por la ley en todos los puntos de servicio del Distrito y entidades con funciones administrativas.
- **Ciudadanía como razón de ser:** Reconoce a los ciudadanos como el eje central y propósito de la gestión pública, orientando todas las acciones y decisiones hacia la satisfacción ágil, eficiente y efectiva de sus necesidades y expectativas.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Confianza institucional:** Fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos, la transparencia, la rendición de cuentas y un trato digno y humano.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** Son esenciales para cumplir los objetivos de la política, promoviendo la coordinación entre

actores del servicio, el uso eficiente de los recursos y la satisfacción ciudadana con equidad y justicia.

- **Corresponsabilidad:** Compromete al gobierno, las entidades y la ciudadanía a actuar conjuntamente y con solidaridad en la solución de problemas de interés social.
- **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.
- **Equidad:** Promueve la justicia social y la igualdad en dignidad y oportunidades, garantizando el reconocimiento, la inclusión y la no discriminación en todas las condiciones.
- **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.
- **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.
- **Participación:** Reconoce el derecho de la ciudadanía a intervenir activamente en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que impactan su entorno.
- **Perdurabilidad:** Garantiza la continuidad de la Política de Servicio a la Ciudadanía, mediante el compromiso institucional en su cumplimiento, evaluación y mejora permanente junto con la ciudadanía.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, y promoviendo un trato recíproco entre ciudadanía y servidores que garantice la sana convivencia.
- **Solidaridad:** Fomenta la cooperación, el respeto y la empatía entre la ciudadanía y los servidores públicos, priorizando el apoyo a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o desventaja.
- **Territorialidad:** Reconoce el territorio como base de las decisiones y acciones públicas, considerando sus condiciones sociales, culturales y geográficas para garantizar un servicio diferenciado, inclusivo y en diálogo con las diversas ciudadanías y administraciones locales.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Reconoce a la ciudadanía como titular plena de derechos y exige a los servidores públicos

garantizar su ejercicio, protección y restitución cuando sean vulnerados.

- **Transparencia:** Garantiza el manejo claro y responsable de los recursos públicos, el acceso a la información y la rendición de cuentas, promoviendo la integridad, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

1.3 COMPETENCIAS QUE DEBEN TENER LAS PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN LAS DIFERENTES ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL

Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas, entre otras, que les permitan ejercer su cargo y brindar calidad en el servicio a la ciudadanía:

- **Orientación a la ciudadanía:** dirigir las decisiones y acciones a la ciudadanía de manera empática, con respeto y dignidad, procurando dar solución a sus inquietudes de manera eficiente, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad y teniendo en cuenta los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.
- **Empatía:** reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, brindando una atención cercana, respetuosa y humana.
- **Resolución de conflictos:** capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas en el relacionamiento con la ciudadanía.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir y recibir mensajes de forma clara y comprensible, sin generar dudas ni confusiones a la ciudadanía.
- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Compromiso:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles,

métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

1.4 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 relacionan a continuación:

DERECHOS

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente, superando los estereotipos y roles discriminatorios. Lo que implica eliminar modos de representar, por ejemplo, a los grupos étnicos, a las personas con discapacidad, a las personas que ejercen las actividades sexuales pagadas (ASP), a las personas de los sectores sociales LGBTI, con otras orientaciones, identidades y expresiones de género diversas, firmantes de paz; así como a población migrante, refugiada o retornada, personas pospenadas o en procesos de reincorporación o reintegración, entre otras poblaciones.
- Recibir información oportuna de la ubicación, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para niñas, niños, adolescentes, personas gestantes o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, veteranos de la Fuerza Pública, personas con protección personal vigente o con un estado delicado de salud, personas con mascota de apoyo o asistencia, personas con enfermedades terminales y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Recibir información en lenguaje claro e inclusivo relacionada con el portafolio de trámites y servicio, así como 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 de fondo 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 esta, 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.

1.5 NORMATIVIDAD

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia (1991)	Artículo 2º. Define los principios fundamentales del Estado colombiano, entre los cuales se menciona la garantía de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

Norma	Descripción
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Artículos 5, 6, 7, 8 y 9 establecen derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones en la relación de las personas con las autoridades.
Ley 1448 de 2011	Dicta medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. En el Título IV establece las disposiciones generales, de restitución de tierras, procedimiento de restitución y protección de derechos de terceros.
Decreto Ley 019 de 2012	Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades.
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto Distrital 197 de 2014 (modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019)	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Establece reglas generales y especiales frente al ejercicio del derecho fundamental de petición.
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática." Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
Decreto 1166 de 2016	Establece reglas frente a la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto Distrital 847 de 2019	Establece y unifica para todas las entidades del Distrito Capital los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
CONPES 01 de 2019	Política pública distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.

Norma	Descripción
Documento CONPES D.C. 03 de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Establece el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Decreto Distrital 293 de 2021	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Documento CONPES 4070 de 2021	Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.
Resolución 1519 de 2020 (MinTIC)	Establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para PQRSD.
Directiva 005 de 2020	Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá.
Ley 2052 de 2020	Artículo 17: "En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por Función Pública".
Ley 2195 de 2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones." Modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo Programas de Transparencia y Ética Pública.
Decreto Distrital 221 de 2023	"Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones."
Decreto Distrital 542 de 2023	"Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones."
Decreto 477 de 2023 (Alcaldía Mayor de Bogotá)	"Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones."
Ley 2421 de 2024	"Por la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones sobre reparación a las víctimas del conflicto armado interno."
Circular 018 de 2025	Lineamientos para la activación del SuperCADE móvil "Ferias a tu servicio".

2. ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.1 ACCESIBILIDAD

Accesibilidad universal: Garantiza que todas las personas, sin distinción de condición social, económica, cultural, territorial o física, puedan acceder en

igualdad de condiciones a la oferta institucional, eliminando barreras estructurales (físicas, tecnológicas, comunicacionales y actitudinales).

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 y oferta de la Administración Distrital es indispensable profundizar en su normatividad, concepto y aplicación.

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 pueden presentarse 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 construidos 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 razonables[1], con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona sin distinción alguna, acceder a un bien o servicio que se encuentre disponible al público.

A continuación, se brindan recomendaciones para garantizar la 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 Universal[2] 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:

[1] "Por ajustes razonables se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas 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. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

[2] "Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten" (Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006).

- 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.
- 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 podo táctiles 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.
- ✓ En la sala de espera, 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 audio guías.
- ✓ 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.

2.1.2 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

Tiene en cuenta la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, ya que 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.

En este sentido, las entidades públicas deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web, 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.

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

- 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

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 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 un servicio de interpretación para la realización de una llamada telefónica con una persona sorda.

2.2 LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

Es la forma de expresión precisa, sencilla, útil y fácil de entender de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía ejerza autónomamente sus derechos y cumpla sus deberes.

Una comunicación es clara cuando pone en primer lugar a la ciudadanía, es decir, reconoce sus particularidades y procura, teniendo en cuenta los diferentes enfoques, acercar la información pública de manera amable, cercana y entendible.

El Lenguaje Claro nace en la Política de Servicio a la Ciudadanía, pero es transversal a las políticas de relacionamiento, es decir, a las políticas de Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Participación ciudadana, pues cada momento de interacción con la ciudadanía debe ser confiable y cercano; y cada contenido público debe ser fácil de encontrar, comprender y usar.

Esto implica no solo la adaptación de contenidos, sino la construcción de una cultura de la simplicidad, de comunicaciones más empáticas y efectivas, lo que compromete no solo a las oficinas o dependencias de servicio a la ciudadanía, sino a las direcciones técnicas y oficinas asesoras de comunicaciones.

En este sentido, se recomienda tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- **Pensar en la ciudadanía,** es decir, ponerse en los zapatos de quién nos lee para identificar sus preguntas, intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; lo que implica tener, desde el principio, un enfoque diferencial poblacional. Para ello, tenga en cuenta las siguientes preguntas:

  ¿A quién le escribo? ¿Qué necesita saber o qué solicita? ¿Qué quiero que haga la persona después de leer el documento o respuesta?

- **Priorizar los mensajes más importantes**, es decir, qué es aquello que es indispensable y que responde efectivamente a las necesidades de información ciudadana. Puede apoyarse en las siguientes preguntas:

  ¿Cuál es el mensaje principal que quiero comunicar? ¿Este mensaje responde a la necesidad de información de la ciudadanía? ¿El texto dice lo esencial? ¿El texto es cercano y útil? Proporciona respuestas a las preguntas: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo?

- **Organizar la información,** la estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:

  *** Introducción**: permite ofrecer un contexto de la comunicación, por ejemplo, para el caso de una respuesta a una PQRSD, la introducción incluye el saludo de bienvenida y la fecha y número del radicado, **no es** indispensable incluir el texto de la petición ciudadana.
  *** Cuerpo**: es el apartado en el que se responde de manera directa la solicitud o petición, incluye qué debe hacer o cuáles son los pasos, requisitos o acciones a tomar.
  *** Cierre**: es el mensaje de despedida, el cual puede incluir canales o puntos de atención.

- **Usar un lenguaje simple,** para que la ciudadanía pueda a la primera lectura entender la información, esto incluye emplear palabras comunes o explicar las palabras especializadas, usar verbos en lugar de sustantivos (es más difícil decir "dar inicio" a "iniciar) [3], evitar las oraciones subordinadas, es decir, aquellas que dependen de una principal y que pueden desconcentrar la información principal, por ejemplo:

  "Mariela, vecina y lideresa de la localidad, cuando vino a la entidad, que fue la que le recomendaron en la Alcaldía, no sabía que el trámite no tenía costo, así que se puso muy contenta con la noticia", es mejor decir: *"Mariela fue a la entidad y se enteró de que el trámite no tenía costo"*.

  Las siguientes preguntas pueden ser útiles para redactar más simple:

  ¿Las palabras que utilizo son concretas y cercanas? ¿Los verbos están en presente y las frases en voz activa (¿sujeto + verbo + predicado)?

[3] 11 GUIA DEL LENGUAJE CLARO.pdf

¿Las palabras son fáciles de entender para personas que no son expertas en nuestros temas? ¿Se explican las palabras raras o desconocidas (legalismos, siglas, etc.)? ¿Las frases se relacionan entre sí? ¿Utiliza los conectores o enlaces entre las frases y los párrafos?

- **Usar un tono cercano.** El lenguaje claro también tiene que ver con el tono con el que nos comunicamos, por ejemplo, ¿estoy entregando información de manera cordial o estoy dando órdenes?, ¿utilizo un tono cálido o autoritario? Recuerde: nadie lee en neutro.

- **Usar recursos visuales** para aclarar o ilustrar información. Las tablas, figuras o imágenes pueden ayudar a facilitar su comprensión; también, las viñetas ayudan a clasificar información y presentarlas de manera más concreta y sencilla.

- **Revisar el documento.** Luego de escribir, vale la pena releer el documento para identificar errores, vacíos o información que pueda eliminarse. Esta nueva lectura puede hacerla un tercero para que el resultado sea más objetivo. También, es clave permitirse la retroalimentación, nadie es infalible y puede ser una oportunidad para enriquecer el contenido.

Existen, adicionalmente, manuales y guías de lenguaje claro, así como buenas prácticas que pueden ser útiles:

- **Metodología traducción de documentos a lenguaje claro de la Veeduría Distrital** (2019), que desarrolla ocho pasos para la simplificación de contenidos públicos: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdi.gobiernobogota.gov.co/mimec/archivos/2009_tarea_2039/11_MetodologiaparalaTraduccionde DocumentosaLenguajeClaro750.pdf

- **Manual de Técnica Normativa Distrital de la Secretaría Jurídica Distrital** (adoptado en 2022), herramienta que contiene lineamientos y pautas para la elaboración de los actos administrativos de carácter normativo del orden distrital, conforme a los estándares de calidad jurídica, coherencia, uniformidad y lenguaje sencillo. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_NORMA_ARCHIVO&p_NORMFIL_ID=33435&f_NORMFIL_FILE=X&inputfileext=NORMFIL_FILENAME

- **Guía para mejorar la calidad regulatoria con impacto en la oferta institucional de la Secretaría General** (2025), que incluye acciones de lenguaje claro para facilitar la comprensión y acceso a la oferta distrital. https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_descarga_transparencia/2025-09/GuiaMejorarRegulatoria.pdf

- **Guía práctica de comunicación: lenguaje claro para la apertura democrática del Departamento Nacional de Planeación** (2025), herramienta que facilita la comprensión de la información pública, promueve la confianza entre ciudadanía, comunidades e instituciones, y fortalece la participación informada. Guia_Lenguaje_Claro_2025.pdf

- **Espacio web de la Sección Quinta del Consejo de Estado**, para que cualquier ciudadano acceda a las decisiones de mayor impacto, por medio de audios (radio sentencias), videos e infografías. https://consejodeestado.gov.co/lenguaje-claro/index.htm
- **Derechos en el Territorio de la Corte Constitucional y Amazon Conservation**, que hacen accesibles las decisiones emblemáticas a favor de los derechos de las comunidades étnicas. **https://derechosenelterritorio.com/**

Ahora bien, es importante tener en cuenta, además, el lenguaje incluyente, es decir, el que está libre de prejuicios y estereotipos, y "permite la transformación de todo ese entramado de representaciones, símbolos e imaginarios a través de los cuales, como seres humanos, le otorgamos sentido a nuestra realidad, ordenándola y categorizándola"[4].

El lenguaje incluyente hace parte el reconocimiento de las diferentes identidades de género y expresión al género, relacionado con la utilización del nombre identitario y el uso de pronombres para interactuar con la ciudadanía de acuerdo con su identidad de género.

2.3. INNOVACIÓN ABIERTA (LABORATORIO DE CIUDAD)

Orientar la mejora de los escenarios de relación entre la ciudadanía y las diferentes entidades del Distrito Capital desde el desarrollo de metodologías y herramientas de innovación que partan de la propia experiencia ciudadana para transformar la gestión institucional.

[4] Manual Para Una Comunicación Libre De Sexismo Y Discriminación | Secretaría Distrital de la Mujer

- **Transformación digital:** es el aprovechamiento estratégico de tecnologías, datos y metodologías emergentes para rediseñar procesos, fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la experiencia de la ciudadanía. Este principio impulsa servicios públicos más accesibles, seguros, personalizados y centrados en las personas, garantizando una relación directa y ágil con el Estado.
- **Innovación:** Es la capacidad institucional para transformar la prestación del servicio a la ciudadanía mediante la generación de conocimiento, la experimentación, el uso estratégico de tecnologías y la adaptación continua. Este principio fomenta una cultura creativa, colaborativa y abierta al cambio, enfocada en responder de manera ágil y efectiva a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.
- **Transparencia:** Garantiza el acceso claro, oportuno y comprensible a la información pública como un derecho ciudadano y un deber institucional. Constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la legitimidad y la confianza en la administración distrital, que se hace mediante la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso la información pública la integralidad y la lucha contra la corrupción.

3. ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población o grupos de atención y reconocerlos en sus particularidades.

3.1 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.

El servicio a la ciudadanía parte del respeto por los derechos humanos como base de la gestión pública. El Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos (PNADDHH), promovido por la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y el Ministerio del Interior buscan fortalecer a las entidades e instituciones desde la garantía, promoción y protección de los derechos humanos[5].

Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de

[5] Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos (2024)
https://derechoshumanos.gov.co/plan-nacional-ddhh/Paginas/plan-nacional-ddhh.aspx

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.

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 alguna[6].

3.2 ENFOQUE POBLACIONAL DIFERENCIAL

De acuerdo con lo señalado por Secretaría Distrital de Planeación, el enfoque poblacional-diferencial "centra la atención en la diversidad de las personas que habitan Bogotá. Permite comprender y visibilizar dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones de transformación desde la equidad, que materialicen el goce efectivo de sus derechos"[7]

El enfoque diferencial sirve para "visibilizar dinámicas de discriminación y exclusión que han vivido grupos poblacionales y sectores sociales en la ciudad; reconocer que las personas y colectivos tienen características y necesidades particulares que requieren respuestas diferenciales por parte del Estado; comprender a Bogotá como una ciudad diversa y encaminar las políticas públicas de la ciudad desde esta concepción"[8]

Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la 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.

3.3 ENFOQUE TERRITORIAL

Desde este enfoque se promueven acciones de política pública coherente con la realidad social, política y económica de las localidades del Distrito de Bogotá. A su vez reconocer las particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas.

---

[6] Declaración Universal de los Derechos Humanos. https://www.hchr.org.co/publicaciones/declaracion-universal-de-derechos-humanos/

[7] https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/equidad-y-politicas-poblacionales/preguntas-frecuentes

[8] https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/equidad-y-politicas-poblacionales/preguntas-frecuentes

Algunos ejemplos de aplicación de este enfoque, de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V6, (diciembre 2024)[9], pueden ser: i) Enfoque territorial de paz, ii) Enfoque territorial de desarrollo fronterizo, iii) Enfoque territorial de riesgos y desastres, vinculado con la gestión del territorio, iv) Enfoque territorial urbano, rural, regional, etc., que se dinamiza a partir de lógicas político administrativas de organización del territorio, entre otros.

3.4 ENFOQUE DE GÉNERO

De acuerdo con el *Manual para una comunicación libre de sexismo y discriminación para la prevención y eliminación de las violencias contra las mujeres* de la Secretaría de la Mujer, el enfoque de género constituye una herramienta de análisis que permite entender "cómo construcciones históricas, las diferencias y las desigualdades en los comportamientos y en las posiciones sociales de mujeres y hombres, en abierta oposición del enfoque tradicional naturalista que asignaba las diferencias y desigualdades a razones de tipo biológico" (García Prince, 2008, p. 13).

Es importante tener en cuenta la perspectiva interseccional que nos permita entender "las desventajas que recaen sobre las mujeres como consecuencia de la combinación de múltiples ejes de discriminación que limitan la realización de sus derechos, el desarrollo de sus capacidades y el acceso a bienes y servicios[10].

4. 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)[11].

En el servicio a la ciudadanía, esta perspectiva orienta tanto la atención como los procesos de formación de los/as servidores/as públicos, promoviendo habilidades para el trato digno, incluyente y equitativo. Implica reconocer las

[9] Manual Operativo MIPG

[10] Caja de herramientas para la transversalización de los enfoques de género y diferencial en los procesos de investigación, Secretaría Distrital de la Mujer, 2022

[11] Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE

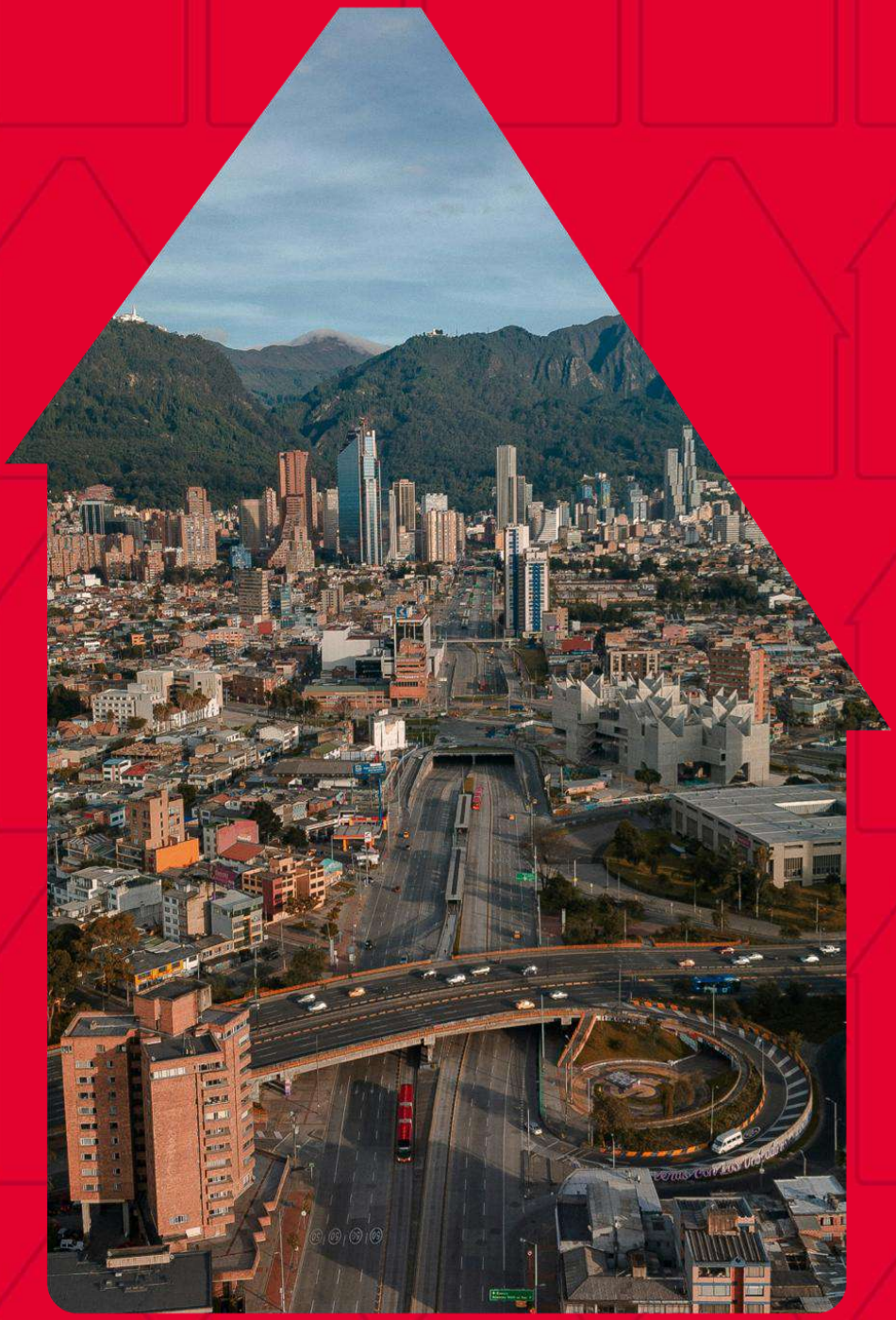
particularidades de cada persona, adaptar los servicios a sus necesidades y generar entornos accesibles y respetuosos de la diversidad, asegurando así una experiencia de calidad para toda la ciudadanía.

Desde esta perspectiva nos permite comprender cómo se cruzan, superponen e interactúan las categorías identitarias o factores diferenciales como la pertenencia étnico-racial, la orientación sexual, el ciclo de vida, la discapacidad, entre otras variables, en la reproducción de formas de discriminación y exclusióni (Caja de herramientas para la transversalización de los enfoques de género y diferencial en los procesos de investigación, Secretaría Distrital de la Mujer, 2022).

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

SECRETARÍA

AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA



Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3
Capítulo II – Protocolos por canales de atención

Nov 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3

Capítulo II
Protocolos por canales de atención

INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía es un pilar fundamental en la gestión pública, ya que permite fortalecer la confianza entre la administración distrital y la ciudadanía, garantizando el acceso oportuno, equitativo y transparente a los servicios, trámites e información. En este contexto, este segundo capítulo del Manual de Servicio a la Ciudadanía establece los protocolos de atención por canales, definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el objetivo de estandarizar y mejorar la experiencia de los ciudadanos en sus interacciones con las entidades del Distrito Capital.

Este documento contempla las pautas, ciclos de servicio y recomendaciones específicas para cada uno de los canales de atención: presencial, telefónico, virtual y redes sociales, promoviendo un enfoque diferencial, inclusivo y orientado a la calidad. Asimismo, busca garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, la protección de datos personales y la accesibilidad para todos los grupos poblacionales, en especial aquellos que requieren atención prioritaria.

La implementación de estos lineamientos permitirá a las entidades distritales ofrecer un servicio más eficiente, empático y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadanía.

TABLA DE CONTENIDO

1. Definición de canales de atención... (4)

2. Protocolo de atención para el canal presencial... (4)

2.1. Protocolo para la atención en el SuperCADE Móvil – Ferias a tu Servicio ... (13)

3. Protocolo de atención para el canal telefónico... (15)

4. Protocolo de atención para el canal virtual... (19)

5. Protocolo de atención en redes sociales... (23)

1. DEFINICIÓN DE 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 EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Suministre 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.
- Acoga las recomendaciones brindadas en el Capítulo I relacionadas con la accesibilidad, para garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención.
- Caracterice a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informe 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.

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

El canal presencial es el espacio físico en donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital para acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades y empresas privadas, 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, Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno y los puntos presenciales de la RedCADE, en 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.

Así mismo, la RedCADE se desarrolla y fortalece a partir de la estrategia CADES con Vocación, definidos como centros de atención integral que adaptan su oferta de servicios y experiencia a las realidades territoriales y a las necesidades específicas de sus grupos de valor.

Su enfoque se basa en la adaptación flexible de la oferta, garantizando un servicio integral, cercano, oportuno, confiable y democrático, con un fuerte énfasis en el enfoque diferencial y de género. Para su implementación,

combinan rutas de atención digitales y presenciales, asegurando así una cobertura efectiva y accesible para todas las personas, independientemente de sus condiciones y contextos.

Por ejemplo, el SuperCADE 20 de Julio es un CADE con Vocación *"Vínculos sanos y territorio incluyente"*, pues prioriza la atención a personas mayores, personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

El canal presencial de la RedCADE cuenta con los siguientes tipos de espacios:

- **CADE.** Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- **SuperCADE.** Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, en un espacio con mayor capacidad para la atención de personas.
- **RapiCADE.** Centro de Atención Distrital Especializado de servicio de recaudo de impuestos, tasas, contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago autorizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- **SuperCADE Móvil.** Feria de Servicios Móviles a través del cual se articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá.

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.

Adicionalmente, existen:

- **Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno:** son espacios físicos que unifican y reúnen la oferta institucional de entidades del orden distrital y nacional con responsabilidades en el restablecimiento de los derechos de las

víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos centros para ser informadas acerca de sus derechos y para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia, atención y reparación consagradas en la ley, con base en los principios de coordinación y concurrencia establecidos en el artículo 288 de la Constitución Política de 1991, el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y el principio de corresponsabilidad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.10. del Decreto Nacional 1084 de 2015.

- **Puntos de Atención a Víctimas:** Son espacios de atención especializados para las víctimas ubicados en Bogotá, en los cuales se encuentra la oferta de la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. o quien haga sus veces, específicamente en materia de asistencia y atención a víctimas.

Es importante que las entidades del Distrito dispongan 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.

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

Pautas 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.
- 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 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.
- Priorizar las variables de acuerdo con 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.
- Tener 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 utilizarlo de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.

CICLO DEL SERVICIO CANAL 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.

PRIMER CONTACTO CON LA CIUDADANÍA

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.

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.

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 necesario contar con un sistema de asignación de turnos que permita caracterizar a las personas que acuden al punto de atención y, de esta forma, contar con 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 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.

Tenga en cuenta para la asignación de turno a los 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:

- Mujeres en estado de embarazo, lactantes o personas con niños o niñas de primera infancia.
- Niños, niñas, adolescentes.
- Persona habitante de calle.
- 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 uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.
- Veterano de la fuerza pública.
- Personas con protección personal.
- Personas con mascota de apoyo o asistencia.

- Población migrante, refugiada y retornada.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas víctimas del conflicto armado.
- 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.

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. Tenga en cuenta que las entidades podrán incluir otros grupos prioritarios dependiendo la necesidad del servicio.

ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE BRINDA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Se genera en el módulo de la entidad con la interacción de 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 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, informar porqué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Registrar la información en los sistemas o aplicativos destinados para tal fin.

RESPUESTA POR PARTE DE LAS PERSONAS QUE PRESTAN EL SERVICIO EN LA ENTIDAD

Se relacionan las pautas que se deben tener en cuenta:

- Ser lo más claro posible al brindar orientación, evite usar tecnicismos.
- Confirmar 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.
- En caso de haber registrado una petición, brindar el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.
- Finalizar la atención preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradecer la visita.

APLICACIÓN 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.

2.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN SUPERCADE MÓVIL – FERIAS A TU SERVICIO

Las Ferias a tu servicio son la versión de SuperCADE móvil que, de acuerdo con lo establecido en el decreto 293 de 2021, "articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá".

Así mismo, la Circular 018 de 2025 de 26 de agosto de 2025 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció los LINEAMIENTOS PARA LA ACTIVACION DEL SUPERCADE MOVIL "FERIAS A TU SERVICIO", EN EL MARCO DE LAS POLITICAS PUBLICAS DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y DERACIONALIZACION DE TRAMITES[1], con el fin de garantizar el acceso a la oferta distrital en el territorio y un servicio eficiente.

Características:

- **Oferta pertinente y oportuna:** tienen una vocación que articula la oferta de trámites y servicios, con base en las características y necesidades de la ciudadanía y de los territorios, así como las rutas que agrupan la oferta según su naturaleza, permitiendo a la ciudadanía identificar y acceder fácilmente esta.
- **Oportunidades de articulación:** incorporan oferta de trámites y servicios pertinente a la ciudadanía, de entidades públicas nacionales, privadas y comunitarias, siguiendo los principios de coordinación, concurrencia y complementariedad a través de la colaboración interinstitucional.
- **Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía**: las Ferias son un espacio para facilitar el acceso a Información pública, la realización de trámites y servicios, la activación del control y el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas, y participación y colaboración ciudadana, aplicando el enfoque diferencial poblacional y territorial, lenguaje claro, e innovación abierta (laboratorio de ciudad).
- **Desarrollo de habilidades para el servicio:** así mismo son espacios de encuentro de la ciudadanía con la administración pública distrital y de formación, en el que servidoras y servidores cualificados, dan soluciones a la ciudadanía.
- **Espacios de bienestar:** se configuran en espacios de bienestar, cuidado, disfrute y reconocimiento de la ciudad, sus localidades y sus barrios; mediante las cuales, se resignifican territorios, se fomenta el arte, la cultura local y el sentido de pertenencia.

[1] https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_normativa/2025-08/Circular%20018%20de%202025.pdf

En el marco de la participación en las Ferias a tu Servicio, las entidades deben cumplir con los siguientes estándares para garantizar la adecuada prestación de trámites y servicios a la ciudadanía, la articulación interinstitucional y la correcta operación del canal itinerante:

- **Priorización de la oferta**: Efectuar la inscripción formal de la entidad y la oferta de trámites y servicios de acuerdo con la vocación de cada Feria, atendiendo las indicaciones dadas por la Secretaría General.

- **Enfoque de servicio:** Aplicar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y los demás lineamientos y guías que sean expedidos por la Secretaría General, para optimizar el relacionamiento de las entidades con la ciudadanía.

- **Articulación:** se debe garantizar que el equipo que asistirá a la Feria participe en la reunión previa a la feria, coordinar al interior de cada entidad los procesos necesarios para garantizar la adecuada ejecución de los trámites, programas y servicios ofrecidos en la Feria, efectuar las inscripciones antes de la Feria y cumplir con la asistencia, así como atender las indicaciones logísticas y de seguridad establecidas por la Secretaría General.

- **Convocatoria y difusión:** en el marco de la Feria, apoyar con la convocatoria ciudadana y la difusión de los trámites y servicios propios de la entidad y de la feria, así como contar con folletos, cartillas y medios digitales con la información de la oferta institucional dispuesta.

Es importante tener en cuenta las siguientes pautas para la atención en el canal superCADE móvil – Ferias a Tu Servicio:

- Cumplir con el horario que permita garantizar el servicio a la ciudadanía.
- Presentarse puntualmente.
- Abstenerse de asistir bajo el influjo de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
- Mantener visible la identificación institucional del personal en carpa.
- Mantener un trato respetuoso, amable y empático hacia la ciudadanía.
- Hay que asegurar que los servicios sean comprensibles y accesibles para personas con discapacidad, personas mayores y población diversa.
- Cumplir las disposiciones sobre parqueo.
- Estar siempre dispuesto a atender las consultas e inquietudes de la ciudadanía.
- Evitar el direccionamiento a otros puntos de la Red CADE o las oficinas de la Entidad para completar trámites o acceder a servicios.

- Hacer uso responsable de los recursos y elementos proporcionados por la Secretaria General para el desarrollo de las actividades institucionales.
- Disponer de equipos tecnológicos y físicos que garanticen la prestación efectiva del trámite en Feria.

ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE BRINDA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONAS QUE PRESTA EL SERVICIO EN LA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA FERIA A TU SERVICIO

CASO PRÁCTICO	
Situación	Acción
A las 9:00 a.m., llega al punto de información María Fernanda, una madre cabeza de hogar de 32 años, con dos hijos menores. Ella manifiesta que necesita orientación sobre el Sisbén, subsidios educativos y acceso a servicios de salud.	El (la) informador(a), saluda y da la bienvenida, y le pregunta por los servicios que necesita. Una vez identificada la necesidad, se le da la información del número de carpa donde se encuentran las entidades competentes para brindarle la atención e información. En este caso la ciudadana debe ser direccionada a (3) entidades distintas: • Secretaría Distrital de Planeación para la orientación sobre el Sisbén. • Secretaría de Educación para subsidios escolares. • Secretaría de Salud para afiliación al régimen subsidiado.

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL 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.

Actualmente, el canal telefónico de la RedCADE es la Línea 195 Bogotá la cual es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas

y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

Tenga en cuenta las siguientes pautas generales para a la atención a la ciudadanía a través del canal telefónico:

- 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.

CICLO DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

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.

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”.

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 de- ben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, 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.

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.

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 al ciudadano(a) 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”.

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, realizando preguntas de validación que permitan identificar si se comprendió la información brindada.
- 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.

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.

APLICACIÓN 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.

Mensajes de texto SMS

- Los mensajes de texto son aquellos escritos que se envían y reciben entre teléfonos móviles y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.
- El mensaje de texto debe ser claro, corto y concreto.
- Los mensajes no deben contener tildes ni caracteres especiales (#$%&...).
- Cuando una palabra esté compuesta por “ñ”, prefiera reemplazarla por la sílaba “ni”.
- 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. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL 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) para 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.

El canal virtual está conformado por:

Portal transaccional de servicio a la ciudadanía

El portal transaccional de servicio a la ciudadanía es una solución pensada para reunir en un solo lugar toda la oferta institucional de servicios distritales. Funciona como un espacio que acerca la oferta y la demanda, brindando a las personas una puerta única de acceso a los trámites, servicios, canales e información del Distrito Capital. Disponible en https://bogota.gov.co/servicios/, este portal se propone garantizar un acceso ágil, integrado, seguro y centrado en las necesidades de la ciudadanía, simplificando la interacción con las entidades distritales.

Su implementación fortalece el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, asegurando que cada persona pueda resolver sus necesidades de manera confiable y oportuna.

El portal permite simplificar procesos, unir esfuerzos entre entidades, promover la transparencia y la inclusión, y generar valor público a través de servicios claros y accesibles. De esta manera, se convierte en un pilar para construir confianza y optimizar la experiencia ciudadana, en coherencia con

los principios de calidad, accesibilidad, innovación y transformación digital que orientan la gestión distrital.

Su verdadero motor se encuentra en la ciudadanía y en las entidades que lo usan y lo hacen suyo. Para ello, se diseñó una estrategia de Uso y Apropiación basada en cinco ejes clave que le dan vida al portal y lo convierten en una experiencia sostenible:

- **Validación con usuarios (as):** el portal se construye con la voz de la ciudadanía, a través de pruebas virtuales y talleres presenciales que permiten ajustarlo a sus necesidades reales.
- **Sensibilización y difusión:** campañas y materiales pedagógicos que fortalecen la confianza digital y posicionan al portal como la puerta de entrada a lo público.
- **Capacitación y transferencia de conocimiento:** formación práctica para ciudadanos, servidores y técnicos, asegurando el uso, la gestión y la sostenibilidad del portal.
- **Mejora continua:** métricas, encuestas y analítica que convierten la experiencia en datos y los datos en mejoras permanentes.
- **Acompañamiento a entidades:** asesoría y soporte para integrar trámites y servicios, logrando entidades alineadas y articuladas en un modelo único.

Estos ejes son la fuerza que impulsa al portal, la garantía de que no será solo una plataforma, sino una experiencia confiable, utilizada y sostenible para toda la ciudad.

En cuanto a sus beneficios, el portal ofrece integración progresiva de entidades y canales, autenticación unificada para facilitar el ingreso, interoperabilidad entre servicios, un diseño centrado en el ciudadano que incluye accesibilidad y enfoque diferencial, registro de huella digital para personalizar la atención, analítica avanzada para la toma de decisiones, y la capacidad de responder a millones de interacciones al año con total seguridad y disponibilidad.

De esta manera, cualquier entidad distrital que ofrezca servicios o trámites a la ciudadanía debe integrarse al portal, con el fin de:

- Aumentar la visibilidad y accesibilidad de su oferta.
- Reducir cargas operativas de atención presencial.
- Facilitar la interoperabilidad con otros sistemas del Distrito.
- Contar con trazabilidad, analítica y retroalimentación para mejorar sus servicios.
- Cumplir con los lineamientos distritales y la estrategia Bogotá Ágil.

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 o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Chatbot. Es un asistente virtual o herramienta de mensajería instantánea que permite mantener conversaciones con la ciudadanía, dando respuestas automatizadas a sus inquietudes, a través de un mecanismo de inteligencia artificial, para obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

En Bogotá, **Chatico** es el agente virtual de la ciudad, se accede a través del número de WhatsApp 3160231524 o ingresar al siguiente enlace: https://wa.link/7j16p2

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 o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito".

PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

A continuación, se describirán las pautas generales para la atención en el canal virtual (chat y videollamada).

Tenga en cuenta las recomendaciones descritas en Capítulo I del Manual de Servicio relacionadas con la accesibilidad, con el fin de tenerlas en cuenta en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.

- Revise que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Atienda 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.
- 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.
- Dé 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; así como contar con intérprete en lengua de señas colombiana (LSC) si la videollamada es con una persona sorda.

CICLO DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL

ATENCIÓN POR LA PERSONA ENCARGADA DE PRESTAR EL SERVICIO.

Se debe 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, **analiza el contenido** y establece 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?”.

RESPUESTA A LA SOLICITUD DE LA CIUDADANÍA

Buscar la información, preparar la respuesta y comunicar la información en lenguaje claro mediante frases o Lengua de Señas Colombiana (LSC) 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.

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.

APLICACIÓN 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 debe invitar a la persona a diligenciar la encuesta de satisfacción.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN REDES SOCIALES

Las redes sociales permiten la gestión de interacciones a través de las cuentas oficiales de la Red CADE, por “mensajes directos” (privados) o “mensajes públicos”; por este canal, se puede acceder a información e interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, en tiempo real.

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.

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

BOGOTÁ

AQUÍ SÍ PASA
BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3
Capítulo III – Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas

Nov 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3

Capítulo III
Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas

Este documento corresponde al Capítulo III del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3 del 2025 y contiene orientaciones para la atención diferencial poblacional y actuaciones para situaciones imprevistas con aplicación de primeros auxilios psicológicos, con el fin de garantizar un servicio incluyente, accesible, personalizado y efectivo.

Buscamos mejorar la experiencia de servicio, aumentar la confianza con la ciudadanía y facilitar el acceso a la oferta distrital y el ejercicio de derechos de la ciudadanía, a través de nuestra labor diaria atención y orientación.

Estos protocolos también aplican, además de la población que ya se encuentra en el Manual, para la atención a otros grupos de valor como personas **pospenadas, en procesos de reincorporación, reintegración o firmantes de paz, personas con enfermedades terminales y personas con medidas de protección vigente**s.

También, es importante tener en cuenta el **enfoque interseccional**, es decir, cómo una persona puede tener dos o más factores o variables sociales.

Este documento incluye casos prácticos para la aplicación de cada protocolo, así como normativa relacionada, con el fin de facilitar su conocimiento y apropiación.

TABLA DE CONTENIDO

1. Protocolos con enfoque diferencial poblacional... (5)

1.1. Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia... (5)

1.2 Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes... (6)

1.3 Protocolo atención a persona habitante de calle... (8)

1.4 Protocolo de atención a la Fuerza Pública... (10)

1.5 Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública... (11)

1.6 Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas)... (13)

1.7 Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia... (15)

1.8 Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada... (19)

1.9 Protocolo de atención a personas mayores... (20)

1.10 Protocolo de atención a personas con discapacidad... (24)

1.11 Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica... (32)

1.12 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado... (37)

1.13 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos... (41)

1.14 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI... (43)

1.15 Protocolos de atención con enfoqué de género... (47)

2. Protocolos ante situaciones específicas... (51)

2.1 Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) ... (51)

2.2 Caída de canales tecnológicos... (54)

2.3 Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)... (55)

2.4 Congestión de usuarios... (55)

2.5 Crisis emocional de la ciudadanía... (56)

2.6 Sobrecarga emocional del servidor/a público/a... (57)

2.7 Protocolo de atención a personas alteradas... (59)

2.8 Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención... (63)

2.9 Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita... (66)

2.10 Protocolo de atención a personas en estado de embriaguez... (68)

1. PROTOCOLOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL POBLACIONAL

A continuación, se presentan los lineamientos para la atención por grupo poblacional. Cada uno cuenta con un caso práctico, el cual incluye la variable de interseccionalidad.

1.1 Protocolo de atención personas gestantes, lactantes o personas con niñas o niños de primera infancia

Hace referencia a la atención a las personas en estado de gestación, lactantes, posparto, así como a personas con niños de brazos o de primera infancia, es decir, hasta los cinco años cumplidos, quienes son sujetos de atención prioritaria.

Es importante reconocer las necesidades particulares de este grupo de valor, y hacer uso de los espacios y facilidades que se tengan en el punto de atención, de tal manera que exista una asistencia más efectiva y un trato respetuoso, empático y libre de discriminación.

En este sentido, atendiendo situaciones como la fatiga en el embarazo y la necesidad de alimentación del lactante, se deben implementar espacios, salas de lactancia y/o sillas especiales de descanso; asimismo, en relación con el comportamiento impulsivo o inquieto de las niñas y niños, se pueden plantear salas de juegos o salas integrales de esparcimiento con juegos lúdicos y libros, entre otros.

¿Qué hacer?

- Priorice su ingreso a la fila preferente y su atención en aras de que su permanencia en las instalaciones no sea por un tiempo tan extenso.
- Asigne un turno prioritario.
- Brinde atención y orientación rápida y oportuna.
- Indique cuál es la zona en donde será atendida ya sea una sala preferente si es el caso o en un espacio cómodo como las salas de lactancia.
- Es importante, si la ocasión lo requiere, informar a la ciudadanía presente en la sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Es lunes por la mañana. Sofía, una joven madre de 24 años, llega al Super CADE CAD, el punto está bastante concurrido. Su hijo de cuatro meses está en un coche. Ella requiere renovar su documento de identificación y obtener un certificado de residencia para un trámite importante.	El guardia le da la bienvenida al Super CADE, ingresa y el servidor le indica cuál es la zona de turnos prioritarios, en donde un funcionario escuchará su solicitud y le dará turno preferencial. Posteriormente, Sofía es dirigida a un área cómoda. A los pocos minutos, su turno es anunciado. El funcionario es empático y cordial, indagando si necesita algo antes de comenzar el trámite. Asimismo, agiliza la toma de datos y el proceso de solicitud del trámite, asegurándose de que Sofía entienda cada paso y preguntando si tiene alguna duda, siempre con escucha activa y sin presiones.

Marco normativo

- Ley 2244 de 2022, por medio de la cual "se reconocen los derechos de la mujer en embarazo, trabajo departo, parto y posparto y se dictan otras disposiciones o "ley de parto digno, respetado y humanizado". https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18934 7
- Resolución 2210 de 2021. Enfoque diferencial y de género en la atención en los instrumentos de planeación del Distrito Capital. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=123417

1.2 Protocolo de atención a niñas, niños y adolescentes

Hace referencia a niños, niñas y adolescentes.[1] Se entiende por niño o niña hasta los 12 años, y por adolescente hasta 18 años. Los niñas, niños y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, y en este sentido, su atención es prioritaria y debe desarrollarse en un ambiente que genere seguridad y credibilidad.

[1] Según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1098 de 2006 es ampliado en la Sentencia C-740 de 2008 al establecer las definiciones de niño o niña, como la persona entre cero y los 12 años, y de adolescente.

En la atención particular a menores es importante destacar que en todas las situaciones, prima su interés superior y la garantía de sus derechos, por lo que deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad o cualquier otra condición.

En ninguna circunstancia un servidor debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. Por lo tanto, se debe tratar al menor con respeto, teniendo en cuenta su edad, sin diminutivos y que la información que se le brinde sea clara, descriptiva y puntual.

¿Qué hacer?

- Priorice su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- Escuche atentamente y maneje con reserva la información que manifiesten.
- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad sobre lo que el niño o niña diga; conviene preguntar para entender.
- Llámelo por su nombre y evite usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino(a)”, “chiquillo(a)” o “muchachito(a)” en cualquiera de los escenarios de atención.
- Emplee un trato cordial sin utilizar apelativos cariñosos.
- No emplee tecnicismos del derecho o de la psicología, use un leguaje claro.
- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Natalia, de 15 años, llega sola al CADE Engativá para preguntar sobre un subsidio escolar al que desea postularse.	El guardia le da la bienvenida al Super CADE, ingresa y el servidor le indica cuál es la zona de turnos prioritarios. El servidor le pregunta su nombre, evita usar diminutivos, escucha su solicitud con atención y le explica el proceso sin usar tecnicismos y manejando con reserva la información, asegurándose de que entienda y respondiendo a sus preguntas sin invalidarlas. El servidor se asegura de que Natalia se sienta segura y confiada, con el fin de reconocer si requiere otra información o si necesita una ayuda adicional.

- **Marco normativo**
  - Constitución Política de Colombia, artículo 44, derechos fundamentales de los niños. https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-44
  - Código de la Infancia y Adolescencia - Ley 1098 de 2006 modificado por la Ley 1878 de 2018 - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
  - Convención sobre los Derechos del Niño (adoptada el 20 de noviembre de 1989; entró en vigor el 2 de septiembre de 1990)

1.3 Protocolo atención a persona habitante de calle[2]

De acuerdo con la Ley 1641 de 2013 un habitante de calle es "toda persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria, generando diversos tipos de relación con los espacios y sus habitantes para suplir algunas de sus necesidades básicas y/o de consumo de SPA". En este sentido, la atención a habitantes de calle debe garantizar el respeto, la dignidad y la protección de sus derechos.

¿Qué hacer?

- Oriente sin prejuicios personales: no tome de manera personal reacciones o desconfianzas de esta población ya que en muchas oportunidades se han vulnerado sus derechos y han sufrido experiencias traumáticas. Evite juzgar por la apariencia y favorezca siempre un enfoque respetuoso que reconozca la dignidad y autonomía personal de cada individuo.

- Use un lenguaje claro y términos respetuosos: evite expresiones o calificativos despectivos como "indigente", "desechable" o "gamín". Diríjase a la persona usando su nombre o, en su defecto, "señor" o "señora", según corresponda. Hable con un tono y ritmo normal, no los imite. Asegúrese de que la persona lo comprenda. De ser posible, entregue material escrito en letra grande y legible.

- Sea empático y respetuoso en el contacto: no critique ni haga comentarios sobre su vestuario, forma de hablar o higiene. Muestre empatía y evite cualquier señal de incomodidad, asco o rechazo, pues estos pueden generar reacciones adversas. No pregunte por su pasado o los eventos que lo hayan llevado a la situación actual.

[2] Este protocolo tuvo la colaboración del guía de trámites y servicios del SuperCADE Calle 13 Jeimer David Villamil Sáenz.

- No niegue el saludo de la persona que extiende su mano, por el contrario, salude con el puño contra el otro puño o puño contra la otra palma.

CASO PRÁCTICO	
Situación	Acción
Rey es un habitante de calle de 60 años. Se presenta al Super CADE Calle 13 porque le robaron su cédula y quiere saber si ahí puede hacer algo. También, quiere saber si hay un refugio cerca, está perdiendo la memoria y no recuerda a dónde ir.	El servidor se acerca de manera cordial, lo saluda de puño, le pregunta su nombre y lo orienta de manera clara. Luego, le informa amablemente que, lo consultado no le compete directamente, así que le indica a dónde puede ir (Registraduría y la Secretaría de Integración Social) y qué debe hacer, facilitando una coordinación interinstitucional. Finalmente, se asegura de que Rey se sienta escuchado, sin juicios ni comentarios sobre su apariencia o situación, y de que se le ofrezca todo el apoyo necesario para continuar el proceso de manera autónoma.

- Trabaje en equipo y coordinadamente: Si el trámite o solicitud no es de su competencia, oriente a la persona hacia la entidad correspondiente, a través de un trabajo interadministrativo y colaborativo. Mantenga una actitud tranquila y si se presenta alguna novedad que afecte el servicio, informe al personal de seguridad o coordinadores, pero tenga en cuenta que la tranquilidad se contagia.

Marco normativo

- Ley 1641 de 2013, por medio de la cual se establecen lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53735
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía para Bogotá de 2012- 2022. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396
- Decreto 1285 de 2022. Política Pública Social para Habitantes de la calle 2022–2031 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=190050

- Proyecto 7948 de la Resolución 1389 de 2024, desarrollo del abordaje integral del fenómeno de habitabilidad en calle para contribuir a la reducción de las formas extremas de exclusión en Bogotá D.C. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=171478dt=

1.4 Protocolo de atención a la Fuerza Pública

De acuerdo con el artículo 13 del Decreto 428 de 2018, “las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la Fuerza Pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.

Entiéndase por Fuerza Pública a miembros activos y retirados de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

¿Qué hacer?

- Identificación: al acercarse un miembro de la Fuerza Pública, salude cordialmente y pregunte en qué puede servir. Es posible que el miembro de la Fuerza Pública se identifique con su carné institucional, así que tenga en cuenta la necesidad de ofrecer una atención prioritaria si se encuentra en ejercicio de sus funciones, sin menoscabar la atención a otros ciudadanos.
- Escucha activa: preste atención a la solicitud del miembro de la Fuerza Pública para comprender sus necesidades y brinde la información necesaria sobre el trámite o servicio requerido, incluyendo requisitos, costos (si aplica), y pasos a seguir. Responda a sus preguntas de manera clara y precisa brindado una ruta de atención confiable y precisa.
- Cierre de la atención: agradezca su visita, oriente sobre los canales de atención virtual y telefónico, y póngase a disposición para futuras consultas

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Norma Quintana, una patrullera de la Policía Nacional se encuentra en servicio y llega al CADE Fontibón para gestionar el traspaso de su vehículo.	El orientador la saluda cortésmente, verifica su solicitud y le asigna atención preferencial, teniendo en cuenta que está en servicio. Se le explican los requisitos del trámite. y se le brinda el paso a paso, agradeciendo su visita al finalizar

Marco normativo

Decreto 428 de 2018, “Por medio del cual se implementa un programa de apoyo al personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito “Héroes del Distrito” y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana” y se dictan otras disposiciones.
https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=80021

1.5 Protocolo de atención a veterano de la Fuerza Pública

Hace referencia al personal que perteneció a las Fuerzas Militares o a la Policía Nacional que cuenten con asignación de retiro, pensión por invalidez, distinción de reservista de honor, o aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales, o tengan la calidad de víctimas en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 por hechos ocurridos en servicio activo y en razón del mismo, ostentan la calidad de veterano de la Fuerza Pública en el marco de lo establecido en el literal a del artículo 2 de la Ley 1979 de 2019.

¿Qué hacer?

- **Identificación:** verifique que la persona presente el documento oficial que acredite su credencial como Veterano de Guerra, es decir, el certificado de distinción como veterano de la Fuerza Pública, verifique su fecha de vencimiento. (ver imagen del cuadro del caso).
- **Ingreso:** se genera turno prioritario y se indican las áreas a las que puede acceder y los tiempos aproximados de espera.
- En caso de vencimiento de acreditación se debe informar al personal de la razón de la negativa y se debe seguir con la atención normal o de adulto mayor según sea el caso.

<table>
<tr><th colspan="2">CASO PRÁCTICO</th></tr>
<tr><th>Situación</th><th>Acción</th></tr>
<tr><td>José, veterano de la Fuerza Pública, llega al SuperCADE Bosa a solicitar información sobre beneficios educativos para su hijo.</td><td>El servidor le indica y valida que su credencial se encuentre vigente y procede a registrar su ingreso y se prioriza su atención. Se le orienta sobre las rutas de beneficios disponibles y se le entrega material informativo. Si la persona no cuenta con el certificado no se le puede asignar turno preferencial, sin embargo, si hace parte de otra población preferencial si se le debe asignar.

Ejemplo de certificado:

DIVRI
CERTIFICADO DE DISTINCIÓN COMO VETERANO DE LA FUERZA PÚBLICA
NATALY ANDREA MÉNDEZ BRIÑEZ
Directora de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (E)</td></tr>
</table>

Marco normativo

La Ley del Veterano (Ley 1979 de 2019) “otorga a los miembros de la Fuerza Pública beneficios y ventajas concretas en materia de salud, crédito, vivienda, educación, acceso a eventos culturales, transporte y atención preferencial en trámites y gestiones”.

1.6 Protocolo de atención a personas con protección personal (escoltas)

Entiéndase por escolta a quienes se encargan de la seguridad e integridad de personas que requieran especial protección (políticos, empresarios, líderes o lideresas, artistas, entre otras). En este sentido, se prioriza su atención para que las personas protegidas no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para la persona protegida o los demás visitantes del punto.

¿Qué hacer?

Verifique los documentos de identificación de los escoltas o ciudadanos de que porten armas, así como el permiso de porte de arma en Colombia. Tenga en cuenta que la expedición de los permisos de porte está a cargo del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), que es una dependencia del Comando General de las Fuerzas Militares.

Para verificar la legalidad de un permiso de porte de arma, puede hacer uso de los siguientes canales:

- **Página web del DCCAE:** página oficial para los trámites relacionados con armas en Colombia es www.controlarmas.mil.co Allí encontrará información sobre los procesos de adquisición, tenencia y porte de armas, así como la revalidación de permisos.
- **Aplicación móvil CriptoVerifierCo:** Esta app, disponible en Google Play, permite escanear el código QR que se encuentra en los permisos para validar la información.
- **Centro de Información Nacional de Armas (CINAR):** Para las autoridades competentes (Fuerza Pública y entes judiciales), el DCCAE cuenta con un canal telefónico 24/7 a través del CINAR. Este centro permite consultar en tiempo real sobre armas y personas registradas en el Sistema de Información de Armas, Explosivos y Municiones (SIAEM). PBX: 601 426 14 16 Ext: 20315 Celular: 317 366 49 53. Si es persona privada o pública, el permiso parece a nombre de la empresa o la entidad.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Andrea una ciudadana víctima de amenazas, con medida de protección asignada por la Unidad Nacional de Protección (UNP), llega al punto de atención acompañada por su escolta armado para realizar una consulta de trámite legal. La presencia del esquema de seguridad genera alerta en el personal y visitantes.	El servidor prioriza su atención para reducir el tiempo de permanencia en las instalaciones, solicita la verificación de los documentos del escolta (credencial vigente de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y permiso de porte de arma autenticado), y valida el permiso de porte en www.controlarmas.mil.co . Mantiene comunicación con el equipo de seguridad del punto para gestionar posibles riesgos y finaliza la atención con cordialidad.

Marco normativo

- Decreto 1417 de 2021 modifica y complementa aspectos como el control de armas, la regulación de armas traumáticas y el procedimiento para la actualización de registros**.** https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173293

- Decreto 1563 de 2022 Ministerio de Defensa, "*sobre la clasificación y reglamentación del porte de las armas, municiones, elementos y dispositivos menos letales*". https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=191886

1.7 Protocolo de atención a personas con animales de compañía de apoyo o asistencia

Consiste en el ingreso de personas a los puntos de atención con animales de compañía certificados como individuos de asistencia o apoyo emocional. De acuerdo con lo establecido en la Ley 675 de 2001 (Régimen de Propiedad Horizontal), la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana), la Ley 2054 de 2020, y las demás disposiciones legales y reglamentarias que regulen el ingreso, circulación y permanencia de animales de compañía en espacios públicos, abiertos al público o en inmuebles de uso público.

Para ello, es importante tener en cuenta las siguientes definiciones y distinciones:

- ✓ **Animal de asistencia:** animal certificado que realiza tareas específicas que ayuden a una persona con cualquier tipo de discapacidad, generalmente caninos. Dentro de las tipologías de animales de asistencia se encuentran:

- **Guía:** entrenado para guiar exclusivamente a personas con discapacidad visual.
- **De servicio**: entrenado para prestar ayuda a personas con discapacidad física.
- **De alerta médica:** entrenado para dar alerta médica en caso de crisis epiléptica, diabética o de otro tipo de enfermedad que se reconozca**.**
- **De señal u oyente:** entrenado para apoyar a personas con discapacidad auditiva.
- **Otros:** Autismo, psiquiátrico, entre otros.

- **Animal de apoyo emocional:** animal certificado que proporciona apoyo emocional a su dueño, ayudando a aliviar síntomas de ansiedad, depresión u otros problemas emocionales.

¿Qué hacer?

El personal de recepción deberá efectuar el control de acceso, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ingreso. Una vez constatado que dichos requisitos se satisfacen, autorizará y registrará el ingreso del animal de compañía certificado como de asistencia o de apoyo emocional, informando de ello conforme al procedimiento interno.

Requisitos de ingreso:

- Animales de especies consideradas de compañía.
- Documentación sanitaria y de identificación:
- Carné de vacunación vigente, especialmente contra la rabia.
- Constancia de desparasitación (interna y externa).
- Placa de identificación con nombre del animal y datos de contacto del cuidador. En lo posible, microchip de identificación.
- Kit de aseo (limpiador enzimático, toallas humeas o paño absorbente) y bolsas para recoger heces.
- Caninos deben ingresar y permanecer con traílla, en caso de considerarse de razas de manejo especial deben cumplir con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016: traílla, bozal y control por persona mayor de edad.
- Caninos deben contar con su correspondiente arnés, chaleco de identificación según la categoría de trabajo.
- Las demás especies deberán ingresar en un contenedor tipo guacal, seguro y adecuado, que garantice condiciones de comodidad, ventilación e higiene, y que no represente riesgo para la integridad del animal.
- Animal de asistencia: de presentar el certificado de centro de adiestramiento.
- Animal de apoyo emocional: debe presentar el certificado de psicología/psiquiatría y certificado de aptitud del animal como apoyo emocional.

Condiciones del animal:

- El animal deberá encontrarse en aparente buen estado de salud.
- No se permite el ingreso de hembras en celo.
- El animal no debe presentar signos de enfermedad infectocontagiosa.

- El animal no debe presentar comportamientos agresivos; si se tornara agresivo debe retirarse del lugar.

Condiciones del tutor:

- Solo se podrá llevar un animal por persona.
- Previo al ingreso, la persona cuidadora deberá procurar que su animal haya realizado sus necesidades fisiológicas.
- Dar turno de atención prioritaria.
- Dar ingreso al usuario (a) con su animal por la puerta de acceso preferencial, no por los torniquetes.
- Ofrecer una superficie con altura (tipo mesa) en los cubículos, para ubicar los animales de compañía que sean llevados en contenedores tipo guacal, evitando que queden en el piso.
- Indicar a la persona el correcto comportamiento de los animales de compañía dentro del punto de atención, es decir:
- Mantener el ambiente limpio y sin olores que puedan molestar a las demás personas presentes.
- No permitir que el animal de compañía deambule libremente por el punto de atención.
- Ser responsable del comportamiento del animal de compañía: evitar excesos de ladrido, ruidos, saltos sobre personas, robos de alimento o cualquier otra conducta que afecte la tranquilidad de las personas presentes.
- Ser responsable por los daños y/o perjuicios que el animal de compañía ocasione a las personas, bienes o instalaciones.
- Asumir la responsabilidad civil, administrativa o penal que se derive por cualquier acto del animal de compañía.
- Como servidor (a); no toque, manipule, juegue o se distraiga con los animales de compañía de asistencia o apoyo emocional

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Laura, una ciudadana ciega, llega al SuperCADE Américas acompañada de su perro de apoyo emocional, el cual lleva chaleco y correa. Requiere información sobre la actualización del puntaje del SISBEN.	El personal de portería verifica el cumplimiento de los requisitos, registra el ingreso y se asegura que el animal de compañía esté controlado, así mismo le da turno de atención prioritaria. En el punto de atención, el personal evita tocar o distraerse con el perro, y guía a Laura hacia una zona de espera tranquila.

Marco normativo

- Ley 84 de 1989: Adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales estableciendo los deberes para con los animales incluyendo los deberes de propietarios, tenedores o poseedores.

- Decreto 1079 de 2015, Artículos 2.2.7.8.1 y 2.2.7.8.2 – Requisitos y condiciones generales para el uso de perros de asistencia.

- Ley 1774 de 2016: Declara a los animales como seres sintientes y establece el delito contra la vida, la integridad física y emocional de los animales.

- Decreto Nacional 780 de 2016: Señala lineamientos de prevención y control de zoonosis en lugares públicos, aplicable a centros comerciales como lugares de afluencia masiva.

- Ley 1801 de 2016 - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana: Artículo108 regula la tenencia de animales, y permite su permanencia en espacios públicos o abiertos al público bajo condiciones sanitarias, de seguridad y control.

- Resolución 237 de 2022- Por la cual se adopta el Protocolo para el Ingreso y Permanencia de Animales de Compañía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

- Ley 2455 de 2025: Fortalece la lucha contra el maltrato animal y determina los criterios para la prohibición de adquisición y tenencia de animales.

Jurisprudencia Aplicable:

- Sentencia T-119 de 1998: Establece que no es razonable exigir a propietarios que impidan que sus perros ladren, ya que el ladrido es una conducta natural, definiendo que solo puede regularse dentro de niveles tolerables y que deben implementarse pautas de convivencia, más no medidas extremas como retirar al animal.

- Consejo de Estado, Sección Primera, Sentencia del 23 de agosto de 2001: Reitera la autonomía de los reglamentos de propiedad horizontal en tanto no vulneren normas superiores. Esto faculta a las asambleas de copropietarios para regular la permanencia de animales en zonas comunes más no prohibirla.

- Sentencia T-035 de 2022: Reconoce el vínculo entre humanos y animales como parte del núcleo familiar, bajo el concepto de "familias multiespecie". Protege el derecho a mantener dicho vínculo, incluso en entornos residenciales, lo que puede extenderse analógicamente a espacios comerciales donde se permita la interacción responsable.

1.8 Protocolo de atención a población migrante, refugiada y retornada

Hace referencia a la orientación y acompañamiento efectivo a las personas **migrantes**, ya sean migrantes internos o externos, de tránsito o con vocación de permanencia, teniendo en cuenta que *"todos los migrantes, en virtud de su dignidad humana, están protegidos por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sin discriminación, en condiciones de igualdad, independientemente de su situación administrativas o de su condición"* (Organización de los Estados Americanos - OEA).

Por su parte, las personas refugiadas son "quienes, debido a una persecución que les hace temer por su vida, como es el caso de una guerra, han cruzado la frontera de su país para refugiarse en un país de acogida" (ACNUR); y las retornadas son quienes han permanecido en el exterior y luego deciden volver a su país de origen.

¿Qué hacer?

Facilite la comunicación: reciba a la persona con agrado y actitud de servicio e invite amablemente a que exponga su situación con claridad. Tenga en cuenta que no todos los términos son obvios ni comunes, así que indague amablemente hasta que esté sintonizado con las necesidades de la ciudadanía.

- **Mantenga una actitud empática y profesional:** escuche activamente sin interrumpir, evite subir el tono de voz o mostrar indiferencia y mantenga una postura corporal abierta y receptiva. No estereotipe ni dé por hecho la nacionalidad, condición o necesidad de información de la persona.

- **Busque soluciones posibles y realistas:** analice las opciones disponibles para resolver las inquietudes, por ejemplo, Rutas de servicios o de atención existentes. No prometa soluciones que no están dentro de sus competencias, es decir, comprométase únicamente con lo que efectivamente puede cumplir.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Yuli, una mujer venezolana en condición migratoria irregular llega al SuperCADE Suba para saber si puede acceder a servicios de salud.	El informador la escucha, le explica en detalle sus opciones de regularización y cómo acceder al régimen subsidiado. Le entrega un volante con la ruta a seguir o información y se le orienta con empatía, evitando cualquier juicio. El informador verificará si la persona entendió el proceso, solicitándole que lo explique en sus propias palabras.

Marco normativo

Ley 2136 de 2021, "por medio de la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la Política Integral Migratoria del Estado Colombiano - PIM, y se dictan otras disposiciones"

1.9 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**:**

- **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. No

deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

- Quienes atienden a personas mayores deben conocer la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre sus derechos y las rutas de atención, para brindar información completa sobre entidades, horarios, contactos y procedimientos.
- 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. En la atención evita un uso de lenguaje que contenga:

- **Paternalismo:** práctica en la que una persona o entidad ejerce autoridad o control sobre otra persona, con la intención de protegerla, resta libertad y autonomía, con frecuencia se toman decisiones por ella. Ejemplo "Tenemos que cuidar a nuestras personas mayores". Las personas mayores NO son nuestras. Tenemos la responsabilidad de cuidar, proteger y garantizar los derechos de las personas mayores, respetando su autonomía y libertad.

- **Infantilismo:** tratar o percibir a la persona mayor como si fuera un niño, limitando su libertad, autonomía y capacidad de decisión, desconociendo su conocimiento y experiencia. "Las personas mayores son como niños". "Las personas mayores vuelven a ser niños". La vejez es una etapa del trascurrir vital, por lo tanto, se deben reconocer las experiencias y los conocimientos adquiridos en el trascurrir de la vida de las personas mayores.

- **Sexismo:** forma de discriminación basada en el género. "Te va a dejar el tren". "Esa ropa es muy juvenil para ti". "Las personas mayores no tienen sexo, deseos sexuales ni pueden satisfacerlos". Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. Los derechos sexuales y los derechos reproductivos no caducan con la edad. La sexualidad no desaparece con la edad.

Es importante utilizar un lenguaje adecuado y no discriminatorio como: "viejo", "anciano"; "persona de edad", "adulto mayor", "tercera edad", "veteranos(as)", "cucho". Estos pueden ser reemplazados por "persona mayor", "población mayor", "población longeva", "hombres y mujeres mayores".

Recomendaciones para una comunicación asertiva:

Para fomentar una comunicación asertiva con personas mayores, es esencial dirigirse a ellas con respeto, manteniendo una actitud directa y honesta que favorezca la confianza mutua. Es importante permitirles expresar libremente sus necesidades, sentimientos y creencias, reconociendo y respetando sus derechos en todo momento.

Además, se recomienda solicitarles que describan con claridad y oportunidad aquellas situaciones que les resultan desagradables, lo cual facilita el entendimiento y la resolución de posibles conflictos desde el diálogo y la empatía.

Recomendaciones para una comunicación verbal adecuada:

Para establecer una comunicación verbal asertiva con personas mayores, es fundamental mantener contacto visual con la persona mayor y en caso de que vaya acompañada, no dirigirse hacia la persona acompañante; utilizar un tono y volumen de voz adecuados, y dirigirse a ellas con respeto, hablándoles de usted salvo que expresen lo contrario.

Es recomendable llamarlas por su nombre, evitar interrumpirlas mientras hablan, y abstenerse de entrar en discusiones, mostrando consideración por sus creencias. Además, es importante escuchar activamente y tener en cuenta sus gustos y preferencias, favoreciendo así un diálogo empático, respetuoso y significativo.

Recomendaciones para una comunicación no verbal adecuada:

Para lograr una comunicación no verbal asertiva con personas mayores, es esencial transmitir estados de ánimo positivos que se reflejen en la cordialidad, amabilidad, tolerancia y empatía.

Es importante evitar mensajes contradictorios o ambiguos que puedan generar confusión o malentendidos. Además, se debe respetar su espacio vital, evitando gestos que puedan interpretarse como signos de disgusto o desaprobación.

El contacto físico, aunque en algunos casos puede ser bien recibido, también puede generar incomodidad, por lo que debe manejarse con sensibilidad y respeto hacia sus preferencias personales.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
María Rodríguez, de 74 años, se acercó a un punto de atención para solicitar información sobre subsidios distritales. A su llegada, se notó que presentaba dificultades visuales y auditivas, por lo que pidió apoyo adicional para comprender la información. La ciudadana expresó molestia por haber sido llamada "abuelita" por parte de otro visitante en la fila.	El servidor que la atendió priorizó su atención para evitar un tiempo de espera prolongado. La orientó con un lenguaje claro, pausado y respetuoso, evitando cualquier tipo de infantilización o tratamiento condescendiente. Se entregó la información impresa en letra grande, y se verificó que la comprendiera totalmente antes de cerrar el caso. Además, se gestionó con el equipo de orientación que se reforzaran los mensajes sobre trato digno a toda la ciudadanía, sin estereotipos ni expresiones inadecuadas.

Normatividad

- 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.
- 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.

La atención a personas mayores de 60 años en el Manual de Servicio a la Ciudadanía se basa en el respeto pleno a su dignidad, derechos, capacidades, intereses y preferencias. Quienes prestan el servicio deben comprender las necesidades reales detrás de cada solicitud para brindar una respuesta oportuna y pertinente que contribuya a su calidad de vida, la de su familia y comunidad.

1.10 Protocolo de atención a personas con discapacidad

La discapacidad es resultado de la interacción entre personas con deficiencias y barreras del entorno que limitan su participación plena (Convención ONU, 2006). En Colombia, según la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV) 2022, el 6,1 % de la población mayor de 10 años, aproximadamente 2,57 millones de personas, enfrenta algún tipo de discapacidad. A corte de marzo de 2025, solo 447.363 personas han sido certificadas a través del Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, lo que representa apenas el 17 % del total. Esta atención debe ajustarse a la normatividad vigente y estar orientada por un enfoque de derechos, equidad e inclusión.

¿Qué hacer?

- Reconozca las diferentes discapacidades y las recomendaciones para su atención
- 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.
- 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 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social la cual actualizó los procedimientos para la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) en Colombia.
- 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.
- En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
- 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.
- 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).

Normatividad

Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 y conforme a la Ley 2294 de 2023, el Estado busca garantizar que en todo el territorio nacional existan procesos sostenibles, pertinentes y de alto impacto que promuevan la participación plena y activa de las personas con discapacidad en la sociedad. Se reconoce el valor de su diversidad como un aporte esencial para el desarrollo del país y se reafirman sus derechos a la inclusión, la equidad y la participación.

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.

DISCAPACIDAD VISUAL

De acuerdo con la Resolución 1197 de 2024, 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.

¿Qué hacer?

- 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 semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran persona 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.

¿Qué hacer?

- 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.

SORDOCEGUERA

La sorda ceguera 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 sordo ciegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.

¿Qué hacer?

- Las personas con sorda ceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación. 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 sordo ciega, 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 sordo ciega 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 sordo ciega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

DISCAPACIDAD FÍSICA

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, la discapacidad física incluye a personas con deficiencias permanentes en el sistema músculo-esquelético, neurológico o tegumentario, ya sean congénitas o adquiridas, y que afectan el movimiento corporal y la interacción con su entorno. Esto puede implicar dificultades para caminar, desplazarse o realizar actividades cotidianas. También se incluye a las personas de talla baja, conforme a la Ley 1275 de 2009. Estas personas pueden requerir apoyos como muletas, bastones, caminadores, prótesis, órtesis o sillas de ruedas.

¿Qué hacer?

- 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 dejarlas 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.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 1197 de 2024 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.

¿Qué hacer?

- 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 personas con discapacidad

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)

Según la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud, la discapacidad psicosocial surge de la interacción entre deficiencias en el pensamiento, emociones, percepciones, comportamientos o relaciones, y las barreras sociales y culturales que limitan la participación plena en la sociedad. Estas barreras incluyen el estigma, la discriminación y las normas sociales sobre la conducta humana. Algunos ejemplos son los trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad, de estrés postraumático y de personalidad.

¿Qué hacer?

- 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
- 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 1197 de 2024 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.

¿Qué hacer?

- 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, 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

CASO PRÁCTICO	
SITUACIÓN	**ACCIÓN**
Laura es una persona sorda de nacimiento, se comunica exclusivamente mediante Lengua de Señas Colombiana (LSC). Llega al CADE Engativá un martes a las 10:30 a.m. sin cita previa. Al acercarse al punto de información, intenta comunicarse con el funcionario de turno, quien no tiene formación en lengua de señas ni acceso inmediato a un intérprete. Laura intenta explicar su situación usando gestos, pero el funcionario no logra entenderla completamente. Ella saca su celular e intenta escribir, pero el funcionario le indica que debe esperar a que alguien más la atienda. Pasan 20 minutos sin que nadie se acerque a ayudarla, lo que genera frustración en Laura, quien se siente ignorada y excluida.	El funcionario, al notar la barrera de comunicación: ➢ Mantener una actitud calmada y empática. ➢ No gritar ni hablar más lento, ya que esto no ayuda a una persona sorda. ➢ Usar medios alternativos de comunicación como: ➢ Papel y esfero. ➢ Aplicaciones de notas o mensajería en el celular o computador. ➢ Gestos básicos para facilitar la comprensión. ➢ Informar al coordinador del CADE sobre la situación. ➢ Verificar si hay acceso a un intérprete de lengua de señas virtual (por video llamada) o presencial. ➢ Si no hay intérprete disponible en ese momento: ➢ Agendar una cita prioritaria para Laura con intérprete garantizado. ➢ Asegurar que el trámite se realice sin más demoras. ➢ Acompañar a Laura durante todo el proceso para que se sienta segura y respetada. ➢ Entregarle por escrito la información del trámite, incluyendo fecha y hora de la nueva cita (si aplica). ➢ Usando el mismo canal de comunicación (papel, celular, app), preguntarle si tiene alguna otra inquietud o si necesita ayuda adicional. Ejemplo: “¿Tienes alguna otra pregunta o necesitas ayuda con otro trámite?” ➢ Mostrar cortesía y respeto, reforzando que su presencia es valiosa y que tiene derecho a una atención digna. Ejemplo: “Gracias por venir, Laura. fue un gusto ayudarte. ¡Te esperamos de nuevo cuando lo necesites!” ➢ Si el CADE cuenta con folletos, guías visuales o información accesible, entregársela para que pueda consultarla en casa.

1.11 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 (Sentencia T-349 de 1996) define grupo étnico como la conciencia compartida de identidad y pertenencia a una comunidad diferenciada y la existencia de prácticas culturales, lengua, historia e instituciones propias. La Constitución de 1991 reconoce a los indígenas, afrocolombianos (incluyendo Raizales y Palanqueros) y al pueblo Rrom como grupos étnicos con derechos colectivos garantizados por el Estado.

- **Auto reconocimiento:** 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.

- **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 2° 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.

- **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 nacional. Es importante desacatar que los miembros del pueblo Raizal pueden acreditar su identidad mediante el Documento de Constancia de Calidad de Raizal (OCCRE).

- **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:** El derecho internacional no exige una definición precisa de "pueblos indígenas" para proteger sus derechos. El Convenio 169 de la OIT (1989) sí define su aplicación en su artículo 1.1. (b): se aplica a pueblos que descienden de poblaciones ancestrales a la colonización o conformación de las actuales fronteras nacionales, y que conservan instituciones sociales, culturales, económicas o políticas propias, total o parcialmente. Esa definición combina criterios objetivos (descendencia y continuidad institucional) y subjetivos (auto identificación como pueblo)

- **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.

En la siguiente tabla se presentan categorías y recomendaciones para la inclusión del enfoque étnico:

CATEGORIAS	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 define la *adecuación sociocultural* como un proceso participativo que armoniza la oferta institucional en salud con las expectativas, saberes, lenguas, tradiciones y formas organizativas de las poblaciones étnicas, mediante el encuentro y reconocimiento mutuo entre culturas. Para su implementación, se recomienda: • Caracterizar a los usuarios étnicos, identificando variables que permitan reconocerlos y segmentarlos. • Superar el subregistro mediante estrategias de identificación con enfoque • de derechos, género y diferencial. • Georreferenciar a la población étnica y usar sistemas de información con enfoque • diferencial. • Articular acciones intersectoriales y con espacios organizativos de los pueblos. • · Incorporar el respeto por la cultura e identidad étnica en las prácticas institucionales cotidianas.
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?	Se deben elaborar protocolos, planes y guías con enfoque diferencial étnico, mediante procesos de coordinación interinstitucional con las comunidades y autoridades indígenas, negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y Rrom. **Se recomienda:** Fortalecer los espacios de atención a nivel territorial. Establecer estándares de atención culturalmente aceptados, construidos junto con las organizaciones étnicas. Modificar las formas de prestación del servicio para que sean accesibles y aceptables. Garantizar la calidad y humanización del servicio desde el 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 As untos Étnicos de la Secretaría de Gobierno.

¿Qué hacer?

- 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.
- Evitar comentarios o gestos de desagrado, lástima o juicio hacia la apariencia, vestimenta, familia o prácticas culturales de personas pertenecientes a comunidades étnicas
- Al diligenciar formatos durante la atención, verificar que la información sea correcta, especialmente en el caso de personas de comunidades étnicas, cuyos nombres o apellidos pueden no ser 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 pertenecía étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Según el Decreto 1166 de 2016, si una persona habla una lengua nativa o dialecto oficial, puede presentar peticiones verbales en su idioma. La entidad debe garantizar la atención, traducción y respuesta. Si no hay intérprete, se debe dejar constancia y grabar la solicitud para traducirla y responder posteriormente.

CASO PRÁCTICO # 1	
Situación	**Acción**
Amelia, una mujer afro de 31 años con discapacidad motriz, llega a un punto de la Red con sus tres hijas. Durante la espera, el servidor se refiere a Amelia y su familia como “negritas”. Amelia se enfurece y solicita hablar con otra persona.	El coordinador del punto se acerca, ofrece disculpas, la llama por su nombre y asigna a otra persona para continuar con la solicitud de Amelia. Asimismo, le informa los canales para reportar situaciones de acoso o trato inadecuado y le entrega la información de contacto de la Secretaría Distrital de la Mujer. Posteriormente, convoca al equipo a una sesión de refuerzo sobre lenguaje incluyente, trato respetuoso y prevención de violencias simbólicas.
CASO PRÁCTICO # 2	
Situación	**Acción**
Palaa, una mujer indígena de 45 años, llega a un punto de atención de la Red	El servidor se mantiene en actitud respetuosa, evita cualquier gesto de incomodidad y le solicita a Palaa, con calma, que continúe expresándose en su lengua

acompañado de su hijo. Al iniciar la interacción, se comunica en su lengua nativa (Wayuunaiki) y no logra expresarse con fluidez en español. El servidor muestra dificultad para entenderlo y algunos usuarios en la fila empiezan a hacer comentarios despectivos sobre su forma de hablar. Palaa se incomoda, guarda silencio y su hijo intenta traducir, pero no logra hacerlo en su totalidad.	nativa. Se deja constancia escrita o por medio de una grabación de la solicitud y se informa que será traducida para garantizar respuesta oportuna. El coordinador se acerca, pide a las personas de la fila evitar comentarios irrespetuosos y reafirma el derecho de Palaa, a ser atendido en su lengua. Posteriormente, se gestiona apoyo con un intérprete certificado.

Normatividad

Comunidades Negras, Afrocolombianas, Palenqueras

- 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
- Decreto 192 de 2010, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2010, 05/21/2010
- Decreto 507 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas 2017, 09/22/2017
- Política Pública de la Población Negra, Afrocolombiana y Palenquera en Bogotá D. C. 2024-2036.

Comunidad Raizal

- Decreto 506 de 2017, Plan Integral de Acciones Afirmativas, 09/22/2017.
- Política Pública del Pueblo Raizal en Bogotá D.C 2024-2036.

Pueblos Indígenas

- 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
- Decreto 1232 de 2018, por el cual se adiciona el Capítulo 2, del Título 2, de la Parte 5, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para establecer medidas especiales de prevención y protección de los derechos de los Pueblos Indígenas en Aislamiento o Estado Natural y se crea y organiza el Sistema Nacional de Prevención y Protección de los derechos de los Pueblos Indígenas en Aislamiento o Estado Natural.

Pueblo Rrom o Gitano

- Decreto 505 de 2017, Por medio del cual se adopta el plan integral de Acciones Afirmativas para el reconocimiento de la diversidad cultural y la garantía de los derechos del Pueblo Étnico Rrom o Gitano residente en Bogotá, D.C.
- 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.

Procedimiento de Verificación Étnica

Se debe precisar que, en el marco del Decreto 612 de 2015, la población indígena no está obligada a estar registrada en el Sisbén. La verificación de la pertenencia étnica se realiza así:

Para los pueblos Múisca Bosa, Múisca Suba, Inga, Pijao, Kichua, Yanacona, Nasa o Pastos: mediante registro expedido por el Ministerio del Interior. Para los pueblos Eperara, Uitoto, Katmensa, Misak, Túbu, Wounaan Nonam: mediante certificado expedido por su respectivo Cabildo.

1.12 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

Conceptos relevantes para la atención

Víctima de conflicto armado

Para los efectos de la 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 1° 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 legítima 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:

- Centro del Conflicto Armado Interno Chapinero Calle 63 # 15 - 58
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Kennedy Carrera 87 # 5B - 21
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Ciudad Bolívar Carrera 17F # 69A – 32 Sur
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Suba Transversal 126 No. 133 - 32
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Rafael uribe Uribe Calle 22 Sur # 14A - 99
- Centro de Encuentro Para La Paz y La Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Bosa Calle 69A Sur # 92 - 47

¿Qué hacer?

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[3], 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[4]:

- 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

[3] Ley 1448 de 2014
[4] 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.

- 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.
- 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 trasmita 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.
- 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).

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Gilberto es un ciudadano que se acerca al CADE Patio Bonito, a verificar su estado actual de salud ya que se encuentra enfermo, él no sabe que EPS tiene ni la ruta a seguir para solicitar su Sisbén, ya que es víctima del conflicto armado y pertenecía a un resguardo indígena.	El servidor debe escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio. Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada durante la atención. Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos. Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado. En este caso debe ser direccionado al módulo de Sisbén y posterior a eso realizar una portabilidad o afiliación a una EPS con cobertura en el distrito.

Normatividad

Ley 2421 de 2024: fortalece la Ley de Víctimas en Colombia para mejorar la reparación integral, atención y asistencia a las víctimas del conflicto armado.

Esta ley modifica la Ley 1448 de 2011, amplía el concepto de víctima, fortalece la coordinación entre entidades y establece mayores garantías para el retorno y la reubicación, especialmente para niños, niñas, adolescentes huérfanos y víctimas de desplazamiento transfronterizo.

Ley 2078 de 2021: 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.

1.13 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 campesinas

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. [5]
Las comunidades campesinas se distinguen de otros grupos sociales por las tradiciones y costumbres compartidas (Proyecto de Acto Legislativo No. 006 de 2016).

¿Qué hacer?

- 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

[5] Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018

en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.

- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente, Evitando 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.
- 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.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Rosaura, es una ciudadana de la localidad del Sumapaz, se desplaza al Super CADE Manitas para actualizar su documento de identificación, ya que perdió su cedula en la vereda donde tiene su cultivo, María no sabía que debía hacer un pago anticipado y sacar cita previa para su respectivo trámite ante la Registraduría.	Escuchar atentamente la solicitud del ciudadano, sin mostrar ningún tipo de indiferencia a la persona que solicita el servicio. Diríjase por su nombre, y utilice un lenguaje claro. 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. 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 o realización de trámites virtuales. Verifique que la información sea clara, ya que en la mayoría de casos estas personas se desplazan de territorios muy lejanos.

1.14 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI

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, visibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diversa 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."[6]

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

[6] 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

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 dónde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características 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, persona con identidad de género diversa su 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.
- **Personas con identidades de género diversas** se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino. Las personas pueden asumir, construirse o autodeterminarse como persona con identidad de género diversa 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

¿Qué hacer?

- Preguntar a la persona como desea ser llamada.
- 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 con identidades de género diversas
- Refiérase a las personas transgénero 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 con identidades de género diversas (travestis, asexuales, 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 transgénero.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Valentina una mujer trans acude a un punto de atención a la ciudadanía para realizar un trámite relacionado con su subsidio de transporte. Durante la interacción inicial, uno de los servidores la nombra y trata en masculino, basándose únicamente en el nombre registrado en el sistema, (Juan) ignorando su expresión e identidad de género. La ciudadana manifiesta su incomodidad y solicita ser tratada conforme a su identidad.	La coordinadora del punto interviene, ofrece disculpas institucionales y asume la atención directa. Utiliza lenguaje incluyente y respetuoso, adaptando la comunicación a la identidad de la ciudadana. Se evita cualquier forma de trato condescendiente o sexista. Se refuerza la importancia del trato digno, se entrega información clara, y se brinda orientación sobre cómo presentar una queja formal si así lo desea. También se le informa sobre la Ruta Única de atención a mujeres víctimas de violencias y sobre la Línea Púrpura.

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, gay, bisexuales y personas con identidades de género diversas- 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, personas con identidades de género diversas 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.
- Acuerdo Distrital 381 2009: promueve el uso del lenguaje incluyente.
- Documento CONPES 16 Distrital 2022: política pública para la garantía plena de los derechos de las personas LGBTI y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el distrito capital. (2021-2032)

1.15 Protocolos de atención con enfoqué de género

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.

- **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.[7]

¿Qué hacer?

- Incorpore 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/linemientos-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.

Recuerde, durante la atención:

- No refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- 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 actoras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Para esto podrán:

- Difundir los derechos de las mujeres.
- Respetar la diversidad de las mujeres.
- Resaltar los aportes que hacen en todos los campos de la sociedad.
- Promover los liderazgos de las mujeres.

[7] 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)
Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala

- Reconstruir 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/

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Dayana, una mujer joven llega a un punto de atención para resolver una inconsistencia en la liquidación de impuestos. Durante la espera, el servidor que la atiende se refiere a ella con diminutivos como "mi amor", "preciosa" y "nena", además de hacer comentarios sobre su aspecto físico. La ciudadana manifiesta su incomodidad y solicita un cambio de servidor.	El coordinador del punto responde con prontitud, asigna otra persona para continuar con el trámite y escucha activamente a la usuaria. Se le ofrece disculpas por el trato recibido, se le informa sobre los canales para reportar situaciones de acoso o trato inadecuado, y se le entrega la información de contacto de la Secretaría Distrital de la Mujer. Posteriormente, se convoca al equipo a una sesión de refuerzo sobre lenguaje incluyente, trato respetuoso y prevención de violencias simbólicas.

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”.

2. PROTOCOLOS ANTE SITUACIONES ESPECÍFICAS

A continuación, se presentan los protocolos para la actuación inmediata, diligente y respetuosa cuando se presenten situaciones específicas o imprevistas, garantizando la calma, la confianza de la ciudadanía y el buen desarrollo del servicio, incluso en medio de contingencias internas o externas.

2.1 Protocolo de atención en casos de violencia contra la mujer y niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ)

Este protocolo aplica cuando en el proceso de atención ciudadana se identifique, observe o escuche alguna situación que sugiera un posible caso de violencia de género o violencia contra niños, niñas, adolescentes o jóvenes (NNAJ).

Esta atención se basa en el principio de debida diligencia reforzada, enfoque de derechos humanos, interés superior de la niñez y perspectiva de género.

¿Qué hacer?

En caso de violencia contra la mujer:

- Escucha activa y respetuosa. No minimice ni dude del relato de la persona.
- Garantice un espacio seguro y privado de atención para permitir la expresión segura.
- Evite la revictimización, no pregunte detalles innecesarios ni emita juicios.
- Oriente inmediatamente sobre la ruta institucional:
- Línea 155 (orientación nacional gratuita).
- Línea Púrpura Distrital (Secretaría de la Mujer - Bogotá): 01 8000 112 137 o WhatsApp 300 755 1846.
- Remita o contacte a la Comisaría de Familia más cercana, si hay riesgo inminente, presencia del agresor o denuncia penal requerida o en el caso de peligro inminente, contacte de inmediato a la Policía Nacional 23) o a la autoridad competente.

En caso de violencia contra niñas, niños, adolescentes y jóvenes (NNAJ):

- Escuche con calma, use lenguaje claro sin insistir en detalles.
- Evite interrogar o profundizar en el relato y registre únicamente datos esenciales (nombre, edad, contacto de adulto responsable si es posible).
- Contacte inmediatamente a:
- ICBF Línea 141 (orientación y activación de ruta de protección).
- Comisaría de Familia o Defensoría de Familia local.
- Policía de Infancia y Adolescencia (Línea 123).
- No entregue al menor a personas no autorizadas o sospechosas.
- En caso de riesgo extremo, solicite acompañamiento policial inmediato

Derivación formal: se debe garantizar la activación de la ruta con las entidades competentes (ICBF o Comisaría de familia), elaborando un informe dirigido al superior inmediato con los datos mínimos (sin profundizar en detalles sensibles), esto es:

- Datos de la persona afectada (sin vulnerar confidencialidad).
- Breve descripción de la situación observada o manifestada.
- Entidades o autoridades notificadas.
- Hora y fecha de la actuación.

Este informe debe ser tratado con carácter confidencial y bajo reserva.

Canales de atención: a continuación, se presentan los principales canales de atención frente a estos casos:

Entidad	Contacto
Policía Nacional	Línea 123 (Emergencias)
ICBF (Protección NNAJ)	Línea 141 (Gratuita nacional)
Comisarías de Familia	Dependen de cada localidad – remitir a la más cercana. https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/04012024-directorio-comisarias-2024-1.pdf
Fiscalía General de la Nación	Denuncias penales: www.fiscalia.gov.co
Secretaría Distrital de la Mujer	Línea Púrpura 018000112137 / WhatsApp 3007551846

A continuación, se presenta un caso práctico:

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Isabella solicita orientación sobre un trámite, pero durante la atención manifiesta temor evidente y deja entrever que su pareja, quien está al lado suyo, controla sus movimientos y documentos personales.	El servidor brinda escucha activa y respetuosa, garantiza privacidad en el espacio de atención e identifica con cautela signos de temor o control por parte de la pareja acompañante. Para facilitar que la ciudadana pueda expresar su situación sin riesgo, el servidor puede usar una estrategia de separación justificada, por ejemplo, indicando que debe tomar algunos datos de manera individual o firmar documentos de forma privada. Una vez a solas con la ciudadana, informa con claridad sobre las rutas de apoyo disponibles (Línea 155 y Línea Púrpura Distrital) y orienta para contacto con la Comisaría de Familia si la ciudadana lo permite. En caso de identificar riesgo inminente o si la ciudadana manifiesta estar en peligro, activa de manera inmediata la ruta institucional contactando a la Policía Nacional (123) o a la autoridad competente. Después de la orientación, el servidor registra de forma confidencial la actuación realizada, sin incluir detalles sensibles, informa a su superior inmediato y deja constancia de las entidades o autoridades notificadas, garantizando reserva de la información y seguimiento si es requerido.

Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, 1991. En sus artículos **1, 5, 11, 13, 44, 45, 93, donde** dan el marco normativo para implementar **protocolos de atención** basados en la protección inmediata, la dignidad, el enfoque de derechos y la priorización de la niñez y la mujer en situación de violencia.
- Ley 1098 de 2006. Código de Infancia y Adolescencia. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html
- Ley 1257 de 2008. Medidas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia contra las mujeres. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34054

- Ley 294 de 1996. Violencia intrafamiliar. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5387
- Ley 1719 de 2014. Medidas de acceso a la justicia para víctimas de violencia sexual. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=57716
- Decreto 4796 de 2011. Por el cual se establecen lineamientos para la atención integral a mujeres víctimas de violencia. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45079#:~: text=Objeto.,el%20derecho%20a%20la%20salud.
- Resolución 779 de 2023. Por la cual se adopta la Ruta de atención integral para mujeres víctimas de violencia en el Distrito Capital. https://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/
- Manual de lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias. D.C. Secretaría Distrital de la Mujer. Junio 2022

2.2 Caída de canales tecnológicos

Hace referencia a la falla de sistemas tecnológicos, de la línea telefónica o plataformas virtuales, por lo que es necesario tomar las siguientes acciones:

- Informe de inmediato a la ciudadanía que:
  "En este momento estamos presentando una falla temporal en el sistema. Le pido un momento mientras gestionamos una solución."

- Consulte si la persona desea:
  -Esperar hasta el restablecimiento del sistema.
  -Ofrecerle agendar nueva cita.
  -Ofrecerle respuesta a su solicitud por los medios oficiales.

- Realizar la atención a la ciudadanía con las herramientas establecidas.
- Notificar al coordinador o líder del punto de atención para que se registre la incidencia o dificultad en la mesa de servicio.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Camila llega al CADE Gaitana a realizar un trámite de actualización de datos, pero al momento de iniciar la atención se presenta una caída del sistema de turnos y plataformas virtuales.	El servidor informa de inmediato a Camila sobre la falla temporal y ofrece alternativas: esperar el restablecimiento, reprogramar la cita o recibir información por otro canal como correo o WhatsApp. Asimismo, le notifica al líder de punto sobre la contingencia.

2.3 Emergencias internas (apagón, evacuación o alerta de seguridad)

Situaciones internas o de emergencia, por ejemplo, un apagón, evacuación o si hay una alerta de seguridad. Para ello:

- Recuerde mantener una postura tranquila.
- Identifique las salidas de emergencia e informe a la ciudadanía con instrucciones claras lo que debe hacer, por ejemplo:
  "Por seguridad de todas las personas, en este momento debemos evacuar el lugar siguiendo las indicaciones del personal autorizado."
- Guíe de forma ordenada hacia las salidas de emergencia.
- No deje solos a menores de edad, personas con discapacidad o población vulnerable.
- No emita rumores ni especulaciones.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el SuperCADE Calle 13 se produce un apagón general acompañado de una alarma interna de seguridad. Varias personas se encuentran realizando trámites,	El servidor mantiene la calma, adopta una postura tranquila y se ubica en un punto visible. Informa con voz clara: *"Por seguridad de todas las personas, debemos evacuar el lugar siguiendo las indicaciones del personal autorizado. Les pedimos conservar la calma y avanzar ordenadamente hacia las salidas de emergencia"*.
Incluyendo adultos mayores, una madre con dos niños pequeños y una persona con discapacidad visual. Algunas personas comienzan a alterarse y preguntar insistentemente qué ocurre.	Acto seguido, guía a la ciudadanía junto con otros compañeros/as hacia las salidas señalizadas, asegurándose de brindar acompañamiento directo a las personas con movilidad reducida, niños y adultos mayores. Evita hacer suposiciones o compartir información no confirmada. Si alguien pregunta con insistencia qué está pasando, responde con firmeza: ***"Estamos siguiendo el protocolo de seguridad; en cuanto tengamos información oficial, se les comunicará".***

2.4 Congestión de usuarios(as)

Hay algunos momentos del día o por jornadas de atención especial, en los que puede haber congestión de personas. En este sentido, es importante que:

- Anuncie de manera empática lo que está pasando:
  "Les informamos que por alta demanda el tiempo de espera puede ser mayor al habitual. Agradecemos su comprensión. Si desea, puede consultar otras alternativas de atención".

¿Qué hacer?

- Ofrezca alternativas (puntos cercanos, citas posteriores, canales virtuales).

- Procure conservar la calma, y que las personas a su alrededor lo hagan, conteniendo la situación:
  Mantenga una actitud serena, use un tono de voz claro y pausado, y valide la incomodidad de los usuarios con frases como: *"Entendemos su molestia y estamos haciendo lo posible para agilizar la atención"*.

- Si identifica señales de descontento o agitación en el público, poner en conocimiento al líder o coordinador del punto para que este solicite el apoyo de seguridad, para garantizar un ambiente seguro.

2.5 Crisis emocional de la ciudadanía

Hace referencia a la respuesta inmediata ante una situación estresante o traumática, caracterizada por una intensa carga emocional, desorientación y confusión. Durante este estado, pueden presentarse síntomas físicos (*como temblores, agotamiento o insomnio*), emocionales (*miedo, tristeza, irritabilidad*) y conductuales (*aislamiento o llanto*), los cuales son reacciones normales y esperables. Por ello, es necesario aplicar los primeros auxilios psicológicos al ciudadano, es decir:

¿Qué hacer?

- Brinde un espacio privado, si es posible, donde pueda realizar un ejercicio de escucha activa.
- Use un tono de voz bajo y pausado y exprésele frases de confianza, por ejemplo: "Está seguro/a aquí. Respiremos juntos lentamente…"
- No toque ni invada el espacio personal.
- Pida apoyo de personal capacitado si la persona no logra calmarse después de realizar los tres pasos anteriores.
- No deje sola a la persona hasta que llegue apoyo especializado (Línea 123, servicios médicos) o alguna persona que haga parte de su red de apoyo (familiar o amigo/a).

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Pablo acude por un trámite al SuperCADE Américas, empieza a llorar y presenta síntomas de ansiedad porque, al parecer, está pasando por una situación personal delicada.	El servidor ofrece un espacio privado dentro de las instalaciones, usa un tono de voz bajo y calmado, valida sus emociones, lo invita a respirar juntos lentamente aplicando la técnica de respiración consciente: inhale profundamente por la nariz durante 4 segundos, sostenga el aire 4 segundos, exhale suavemente por la boca en 6 segundos**.** Repita este ejercicio tres veces para recuperar la calma antes de continuar. Y solicita apoyo especializado si es necesario. No lo deja solo hasta la llegada del apoyo (Línea 123 o servicios médicos).

2.6 Sobrecarga emocional del servidor(a) público(a)

Cuando el servidor(a) se sienta desbordado o alterado, es necesario aplicar los primeros auxilios psicológicos que se presentan a continuación:

¿Qué hacer?

- Deténgase por unos segundos: respire profundamente tres veces.
- Reconozca la emoción, por ejemplo: *"me siento tenso/a, pero puedo manejar esta situación"*. Recuerde que la incomodidad de la ciudadanía no es personal hacia usted.
- Si es necesario, pida apoyo, solicite relevo temporal a un compañero/a o al coordinador.
- Retome la atención con actitud neutral y voz calmada.
- Después del evento, informe al líder o solicite acompañamiento psicosocial si el impacto emocional persiste.
- Recuerde que su labor es fundamental para garantizar los derechos de la ciudadanía y que usted, como persona, también merece cuidado y bienestar. Su equilibrio emocional no solo le protege a usted, sino que fortalece la calidad del servicio que brinda. Cuidarse es también cuidar a los demás.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Margarita trabaja en el SuperCADE Manitas, durante una jornada de alta demanda, atiende a varios ciudadanos que están molestos por la demora en la atención. Uno de ellos levanta la voz, hace comentarios despectivos sobre su trabajo y exige una solución inmediata. Ella comienza a sentirse tensa, irritada y con dificultad para mantener la concentración y la calma.	Margarita, reconociendo su estado emocional, pide relevo por un momento a un compañero. Se retira brevemente del punto de atención, respira profundamente tres veces con la técnica de respiración consciente: inhalar profundamente por la nariz durante 4 segundos, sostener el aire 4 segundos, exhalar suavemente por la boca en 6 segundos. Analiza el momento recordando que la molestia de la ciudadanía no es personal, sino una reacción ante la situación. Solicita a su coordinador un relevo temporal mientras recupera la calma. Luego de unos minutos, retoma la atención con actitud neutral y voz calmada. Al finalizar su jornada, informa al líder inmediato sobre el episodio y solicita acompañamiento psicosocial, ya que identifica que el evento le dejó sensación de agotamiento emocional.

¿Qué hacer?

- Nunca culpe al sistema, al equipo de trabajo o superiores frente a la ciudadanía.
- Evite frases como: *"no sé qué hacer" o "esto siempre falla"*.
- No eleve el tono de voz, ni exprese molestia o incomodidad visible.
- Valide la molestia o inconformidad de la persona sin desautorizar la institución o la entidad.
- Mantenga la calma. La actitud del servidor/a impacta directamente en la respuesta emocional de la ciudadanía.
- Use un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos. Informe la situación con honestidad.
- Escuche atentamente y permita que la persona exprese sus inquietudes o molestias.
- Evite confrontaciones o juicios.
- Priorice la seguridad física y emocional de todas las personas presentes.

Marco normativa y orientaciones generales:

- Ley 1616 de 2013 – Ley de Salud Mental. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292
- Resolución 2210 de 2021. Enfoque diferencial y de género en la atención. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=123417
- Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) – Profamilia 2020 https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2025/03/Primeros-auxilios-psicologicos-6-2020.pdf
- Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres - Ministerio de la Protección Social. https://www.minsalud.gov.co/Documents/Salud%20Pública/Ola%20invernal/guía%20salud%20mental15%20julio%20-.pdf

2.7 Protocolo de atención a personas alteradas

Hace referencia a la atención de personas que, en el marco de la atención institucional, presentan comportamientos que dificultan el desarrollo del servicio de manera adecuada. Estos comportamientos pueden incluir:

- Expresiones agresivas verbales o no verbales.
- Exigencias reiteradas sin apertura al diálogo.
- Desconfianza extrema hacia la institucionalidad.
- Estados emocionales alterados como angustia, ira o frustración.
- Manifestaciones de violencia pasiva o activa.
- Dificultades para comunicarse de manera clara (por estado emocional o condición psicológica).

Es importante mencionar que este término no debe ser entendido como una etiqueta negativa, sino como una categoría operativa para diseñar estrategias de atención respetuosas, empáticas y eficaces.

¿Qué hacer?

- **Mantenga una actitud empática y profesional:** escuche activamente sin interrumpir, incluso si la persona está alterada y valide sus emociones con frases como:
  - ✓ “Le estoy escuchando atentamente”

- ✓ “Entiendo su molestia”
- ✓ “Es normal sentirse así en esta situación”
- ✓ “Comprendo lo que está sintiendo”

- **Evite subir el tono de voz o mostrar indiferencia**: mantenga una postura corporal abierta y receptiva; facilite la expresión de la persona; invítela amablemente a que exponga su situación con claridad; sea paciente y permita que se desahogue, incluso si eleva la voz.
  - ✓ Evite frases que pueden escalar el conflicto como: “no grite” “tranquila, tranquilo” o “cálmese”, en su lugar, use expresiones de contención como:
  - ✓ “Estoy aquí para ayudarle”
  - ✓ “Le estoy escuchando atentamente”
  - ✓ “Gracias por compartirlo, vamos a revisar juntos cómo podemos solucionarlo”.

- **Evite confrontaciones o discusiones:**
  - ✓ No entre en debates sobre quién tiene la razón.
  - ✓ No justifique errores con excusas. En cambio, explique con claridad y transparencia.
  - ✓ No tome de manera personal los reclamos o quejas. Recuerde que su rol es facilitar soluciones.

- **Busque soluciones posibles y realistas:**
  - ✓ Analice las opciones disponibles para resolver la situación.
  - ✓ No prometa soluciones que no están dentro de sus competencias.
  - ✓ Comprométase únicamente con lo que efectivamente puede cumplir.
  - ✓ Si es necesario, lleve el caso al área correspondiente con la trazabilidad adecuada.

- **Prevenga situaciones de riesgo o agresividad verbal o física:**
  - ✓ Solicite el acompañamiento de un compañero o personal de seguridad, sin alertar o alterar más a la persona.
  - ✓ Mantenga una distancia segura, sin confrontar.
  - ✓ Si la situación escala, indique que necesita ausentarse un momento y solicite apoyo.

Si persiste la conducta agresiva: es decir, aumento del tono de voz con lenguaje ofensivo, invasión del espacio personal o actitudes amenazantes o gestos violentos:

- ✓ Informe a la persona líder del punto de atención.

- ✓ De ser necesario, el personal de seguridad procederá a contactar a la Policía, amparados en el Art. 429 del Código Penal, sobre violencia contra servidor público.

Acciones posteriores

Registrar el incidente con fecha, hora, lugar, descripción de los hechos y testigos, - Interponer denuncia formal ante Fiscalía o Policía si hubo amenaza o agresión. (Victima).

- ✓ Solicitar atención médica o psicológica si hay afectación emocional o física.

- **Tenga en cuenta la herramienta Guía de riesgo Publico,** con el fin de reaccionar de manera adecuada, con base en el tipo de situación que se presente.

Memorando No. 3-2025-3944 - Ruta de atención - riesgo Publico, Secretaria General.

Nivel de alerta	¿Qué está pasando?	¿Cómo deberíamos actuar?	¿Quiénes deben actuar?	¿Con qué contamos para hacerlo bien?
1	La persona muestra incomodidad o molestia	Escuchar con empatía, reconocer lo que siente sin juzgar, evitar discutir o confrontar.	Todos los servidores	Capacitación previa *"Conoce y conecta con la ciudadanía"*
2	La persona habla más fuerte o hace reclamos con intensidad	Mantener la calma, responder con contención verbal, pedir apoyo a un compañero,	El servidor involucrado	Canal de comunicación interno
3	La persona se mantiene agresiva verbalmente o lanza amenazas	Solicitar apoyo del personal de seguridad y reportar la situación de inmediato.	Coordinador/a y Seguridad.	La red de apoyo
4	La situación se vuelve peligrosa o hay violencia física.	Apoyarse con el personal de seguridad y comentar la situación.	Seguridad + Coordinador/a	El personal de seguridad activa la ruta correspondiente.

Esta herramienta fue diseñada por la Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
Esther, víctima del conflicto, acude al Centro de Encuentro para actualizar su Registro Único de Víctimas (RUV). Al informarle que el trámite puede tardar varias semanas, eleva la voz, llora y expresa desconfianza hacia la institucionalidad. Además, manifiesta que está grabando todo el procedimiento con su dispositivo móvil como respaldo y evidencia.	El servidor escucha activamente, valida sus emociones y expresa frases de contención como: "entiendo su preocupación o estoy aquí para ayudarle". Invita amablemente a Esther a un espacio reservado, permitiéndole expresar su situación sin interrupciones. No contradice ni discute con la usuaria; explica con claridad el proceso y los tiempos requeridos, sin ofrecer excusas y finalmente, entrega información sobre ayudas disponibles. En relación con la grabación, el servidor no la impide ni la cuestiona**,** reconociendo que, según el Artículo 21 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana)**,** toda persona puede registrar actuaciones institucionales como garantía de transparencia. Mantiene en todo momento una actitud profesional, respetuosa y empática, sin escalar el conflicto.

Marco normativo

- Ley 1801 de 2016. Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Artículo 21): Este artículo establece que todo procedimiento policivo puede ser grabado por cualquier medio

tecnológico, y prohíbe a las autoridades de policía impedir dichas grabaciones, salvo restricciones legales expresas. Aunque esta disposición se centra en procedimientos policivos, refleja una tendencia hacia la transparencia en las actuaciones de los servidores públicos.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538

- Ley 599 de 2000. Código Penal Colombiano. Artículo 429. Violencia contra servidor público.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6388
- Concepto 434291 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública indica que las grabaciones realizadas a empleados públicos en ejercicio de sus funciones son lícitas, ya que pueden servir para evaluar la calidad del servicio prestado. Sin embargo, advierte que estas grabaciones no deben ser publicadas en redes sociales.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=180068#:~:text=Las%20grabaciones%20realizadas%20a%20un%20empleado%20público,autorizadas%20directamente%20por%20el%20titular%20del%20derecho.

- Ley 1755 de 2025. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. (Artículo 19)
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334
- Protocolo para la Acogida en los Centros y Puntos Locales de Atención a Víctimas.
https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/2025-05/Anexo%208.1%20Protocolo%20para%20la%20Acogida%20en%20los%20Centros%20y%20Puntos%20Locales%20de%20Atención%20a%20Víctimas_.pdf

2.8 Protocolo de actuación ante fallecimiento en punto de atención

Este protocolo establece las acciones a seguir por parte de los servidores y servidoras públicas en caso de presentarse el fallecimiento de una persona (ciudadano/a, visitante o servidor/a) en las instalaciones de un punto de atención, con el fin de garantizar una respuesta inmediata, digna y respetuosa, en concordancia con la normatividad vigente y los principios de atención humanizada.

¿Qué hacer?

1. **Preservar la calma y asegurar el área**
   - Suspender cualquier actividad inmediata en el área donde ocurrió el hecho.
   - Garantizar que no se manipule el cuerpo ni los objetos personales de la persona fallecida.
   - Solicitar el apoyo inmediato del personal de seguridad del punto.
2. **Activar la ruta de atención de emergencias**
   - Llamar a la línea de emergencias 123, informando:
     - Dirección exacta del punto de atención.
     - Que se trata de un fallecimiento.
     - Si la persona estaba siendo atendida o era visitante.
   - Notificar de manera inmediata al coordinador(a), supervisor(a), administrador(a) del punto.

3. **Atención inicial y contención**
   - Si hay familiares o acompañantes presentes, ubicarles en un espacio privado y tranquilo.
   - Ofrecer primeros auxilios emocionales, manteniendo un tono respetuoso y empático. (*siguiendo las indicaciones presentadas en el protocolo de atención frente a crisis emocional de la ciudadanía)*
   - Evitar conjeturas o comentarios sobre las posibles causas del fallecimiento.
   - No brindar información médica; remitir siempre a la autoridad competente.
4. **Preservar el lugar y colaborar con las autoridades**

   - No permitir el ingreso de personas no autorizadas al área del fallecimiento.
   - Facilitar la labor de la Policía Nacional, Fiscalía y organismos de salud.
   - Colaborar con la entrega de información requerida, respetando la confidencialidad.

5. **Gestión de la continuidad del servicio**

   - Reorganizar la atención a la ciudadanía para minimizar afectaciones.
   - Comunicar de manera breve y respetuosa a las personas usuarias que se presenta una contingencia y que se están tomando las medidas necesarias.

6. **Registro y reporte**
   - Levantar un acta interna con:
     - Fecha y hora del evento.
     - Descripción breve de lo sucedido.
     - Nombre del servidor que activó la ruta.
     - Autoridades que atendieron el caso.

- Remitir el acta y cualquier soporte requerido a las autoridades competentes de ser necesario.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el SuperCADE Américas, Ezequiel un ciudadano adulto mayor colapsa en la sala de espera. A pesar de la intervención de una informadora quien le aplico los primeros auxilios, la persona fallece en el lugar.	El servidor más cercano activa el protocolo, llama al 123 y avisa al coordinador. El área se aísla y se brinda contención a la familia en una sala privada. Se preservan los objetos personales del fallecido y se colabora con las autoridades para el levantamiento del cuerpo. Se reorganiza la atención de usuarios y se elabora el reporte interno.

Marco normativo

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 2 y 11: protección de la vida y la dignidad humana.
- **Ley 9 de 1979** – Código Sanitario Nacional. Artículos 590 a 597: disposiciones sobre manejo y disposición final de cadáveres https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1177
- **Ley 23 de 1981** – Normas en materia de ética médica (manejo de la información sobre causas de muerte).
- **Ley 1801 de 2016** – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículos 146 y 147: medidas de preservación de la escena y colaboración con autoridades competentes. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538
- **Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana – Ley 1801 de 2016**, artículos 146 y 147: preservación de la escena y colaboración con autoridades.
- **Resolución 5194 de 2010** – Ministerio de la Protección Social. Por la cual se establecen disposiciones para el manejo, transporte y disposición final de cadáveres. https://www.minsalud.gov.co
- **Decreto 780 de 2016** – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud. Libro 2, Parte 8, Título 2: certificación de defunción y reporte a las autoridades. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77813

- **Organización Mundial de la Salud (OMS).** *Manual para la gestión de cadáveres en situaciones de desastre*. OPS/OMS, 2016. https://www.paho.org

2.9 Protocolo de atención ante enfermedades de aparición súbita

Se entiende por **enfermedades de aparición súbita** aquellas que se manifiestan de forma repentina e inesperada, con síntomas que pueden ir desde leves hasta potencialmente graves y que requieren atención inmediata. Este protocolo busca garantizar una respuesta rápida, segura y coordinada, protegiendo la vida de la persona afectada y la integridad de las demás personas presentes en el punto de atención.

¿Qué hacer?

1. **Preservar la calma y evaluar la situación**
   - Identificar rápidamente si la persona presenta signos de una emergencia médica grave.
   - Evitar aglomeraciones alrededor de la persona afectada para garantizar espacio y ventilación.

2. **Activación inmediata de la ruta de atención de emergencias**
   - El/la servidor(a) que ejerza el rol de **brigadista** debe aplicar los lineamientos del **Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias** de la entidad.
   - Llamar de inmediato a la línea 123, indicando:
     - ✓ Dirección exacta del punto de atención.
     - ✓ Síntomas observados y estado de la persona.
     - ✓ Si se cuenta con brigadistas u otro personal capacitado en primeros auxilios en el lugar.
3. **Aplicar primeros auxilios según el caso**
   - Solo si se cuenta con capacitación certificada, aplicar maniobras básicas de primeros auxilios mientras llega la asistencia médica (por ejemplo, RCP en paro cardiorrespiratorio, control de sangrado, manejo de posición de seguridad).
   - No suministrar medicamentos ni alimentos, salvo que la persona lo requiera por prescripción conocida y lo indique ella misma o un acompañante.
4. **Atender con enfoque de dignidad y respeto**
   - Hablar con voz calmada, identificarse como servidor(a) del punto y explicar lo que se está haciendo.
   - Evitar emitir juicios o comentarios sobre la causa del evento.

- En caso de pérdida de conciencia, verificar que la persona siga respirando y mantener vía aérea despejada.

5. **Contención emocional y manejo del entorno**
   - Si aplica, ubicar a familiares o acompañantes en un espacio tranquilo, informarles de manera clara y sin alarmar.
   - Mantener a los demás usuarios informados de manera breve y respetuosa si la atención se retrasa por la emergencia.
6. **Colaborar con las autoridades y personal médico**
   - Facilitar el acceso y tránsito del personal de salud.
   - Proporcionar la información conocida sobre el incidente y la persona afectada (nombre, documentos, síntomas observados).

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el CADE Toberín, Fernando un ciudadano presenta dificultad respiratoria repentina y pérdida parcial del conocimiento mientras espera su turno.	La brigadista del punto se acerca, verifica signos vitales y activa la línea 123 informando la ubicación y el estado de la persona. Se le coloca en posición de seguridad y se mantiene comunicación verbal para tranquilizarlo. Se despeja el área y se brinda apoyo a los acompañantes. Al llegar el equipo médico, se entrega un reporte verbal de lo sucedido y posteriormente se registra el evento en el acta interna.

Marco normativo

- **Constitución Política de Colombia**. Artículos 2 y 11: protección de la vida e integridad personal como deber esencial del Estado. https://www.constitucioncolombia.com
- **Ley 9 de 1979** – Código Sanitario Nacional, disposiciones sobre emergencias en salud pública.
- **Resolución 0312 de 2019** – Ministerio de Trabajo: Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- **Resolución 0312 de 2019** – Ministerio del Trabajo. Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incluyendo lineamientos para la atención de emergencias. https://www.mintrabajo.gov.co
- **Decreto 1072 de 2015** – Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6: prevención, preparación y respuesta ante emergencias en el entorno laboral.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77269

- **Ley 1801 de 2016** – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículos 146 y 147: disposiciones sobre asistencia inmediata y colaboración en casos de urgencia médica. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538
- **Organización Mundial de la Salud (OMS)**. *Guía de primeros auxilios y respuesta a emergencias médicas en espacios públicos*. OPS/OMS, 2018. https://www.paho.org

2.10 Protocolo de atención a personas en estado de embriaguez

Este protocolo se basa en los principios de respeto, seguridad y profesionalismo. Su objetivo es manejar situaciones con personas bajo la influencia del alcohol que causan desmanes, conflictos o un acercamiento confianzudo, brindando lineamientos para una atención segura y eficiente, protegiendo tanto al personal de la entidad como a la ciudadanía en general.

¿Qué hacer?

Identificar la situación: El personal de la entidad debe estar capacitado para reconocer los signos de embriaguez, como dificultad para hablar o caminar, olor a alcohol, comportamiento errático o agresivo.

Evaluar el riesgo: Evaluar si la persona representa un riesgo para sí misma, para el personal o para otros clientes.

- Si es nivel bajo de riesgo: La persona está ebria, pero tranquila y no causa problemas. El personal de atención debe mantener una actitud tranquila y profesional en todo momento. Hablar con un tono de voz bajo y un lenguaje directo. Si la persona no es agresiva, se le puede preguntar si necesita ayuda para conseguir un taxi o contactar a alguien. La idea es facilitar su salida del lugar de manera segura.
- Si es Nivel alto de riesgo: La persona es agresiva, disruptiva o parece incapaz de cuidar de sí misma. Se debe activar la ruta de Gestión de riesgo publico) la primera acción es alejarse y protegerse. Nunca se debe intentar retener a la persona por la fuerza. Notificar al equipo de seguridad o a un superior: El personal debe informar de inmediato a su supervisor, a los guardias de seguridad o a quien esté a cargo.

Si la persona es un peligro inminente para sí misma o para otros y no responde a las peticiones del personal, se debe contactar a la policía o a los servicios de emergencia (bomberos, ambulancia).

Documentar el incidente: Es crucial registrar los detalles del incidente, incluyendo la hora, el lugar, las personas involucradas y las acciones tomadas. Esto es importante para futuras referencias o si se presenta alguna queja.

CASO PRÁCTICO	
Situación	**Acción**
En el SuperCADE 20 de Julio se acerca un ciudadano de nombre Alex, indagando sobre los beneficios de Prosperidad Social, el ciudadano no se expresa de manera clara, su aspecto corporal es inestable y presenta signos de embriaguez.	El servidor que se encuentra en información se percata del estado de embriaguez del ciudadano y evalúa su forma de solicitar la información que es tranquila, le indica que es un servicio que solo es atendido por agendamiento y procede y indicarle la salida protegiendo tanto al personal de la entidad como al público en general.

Normatividad

- **Código Nacional de Policía, art. 33** Comportamientos que afectan la tranquilidad y relaciones respetuosas de las personas

- **Ley 1801, *"Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana",*** comportamientos que afecten la tranquilidad pública.

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

BOGOTÁ