



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual de servicio a la ciudadanía

Protocolos de servicio a la ciudadanía

Contenido:

PRESENTACIÓN

1. GENERALIDADES

- [1.1. Principios del servicio](#)
- [1.2. Derechos y deberes de la ciudadanía](#)
- [1.3. Competencias de servidoras y servidores públicos](#)
- [1.4. Derechos y deberes de servidoras y servidores públicos](#)

2. ATRIBUTOS TRANSVERSALES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- [2.1. Accesibilidad](#)
 - [2.1.1. Accesibilidad en espacios físicos](#)
 - [2.1.2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales](#)
 - [2.1.3. Accesibilidad en canal telefónico](#)
- [2.2. Inclusión](#)
- [2.3. Lenguaje claro](#)

3. ENFOQUES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- [3.1. Enfoque de derechos](#)
- [3.2. Enfoque poblacional - diferencial](#)
 - [3.2.1. Personas Mayores](#)
 - [3.2.2. Personas con discapacidad](#)
 - [3.2.3 Niños, niñas y adolescentes](#)
 - [3.2.4. Personas pertenecientes a un grupo étnico](#)
 - [3.2.5. Personas víctimas del conflicto armado](#)
 - [3.2.6. Personas campesinas y habitantes rurales](#)
 - [3.2.7. Personas de los sectores sociales LGBTI](#)
 - [3.2.8. Personas migrantes](#)
- [3.3. Atención con enfoque de género](#)
- [3.4. Perspectiva de interseccionalidad](#)

4. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

- [4.1. Canal presencial](#)
- [4.2. Canal telefónico](#)
- [4.3. Canal virtual](#)
- [4.4. Canal escrito](#)

5. PROTOCOLOS DE SERVICIO

- [5.1. Protocolo de servicio en el canal presencial](#)
 - [5.1.1. Protocolo de atención en Red CADE y oficinas SDP](#)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- [5.1.2. Protocolo de atención en territorio](#)
- [5.1.3. Protocolo para situaciones difíciles](#)
- [5.1.4. Pautas para el manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial](#)
- [5.2. Protocolo de servicio en el canal telefónico](#)
- [5.3. Protocolo de servicio en el canal virtual](#)
 - [5.3.1. Protocolo de atención en el correo electrónico](#)
 - [5.3.2. Protocolo de redes sociales](#)
- [5.4. Protocolo de atención en servicio preferencial](#)
 - [5.4.1. Protocolo personas mayores](#)
 - [5.4.2. Protocolo personas con discapacidad](#)
 - [5.4.3. Protocolo niños, niñas y adolescentes](#)
 - [5.4.4. Protocolo mujeres en embarazo o con niños de brazos o pequeños](#)
 - [5.4.5. Personas con problemas de seguridad o protección](#)
 - [5.4.6. Personas con enfermedades terminales o catastróficas](#)
 - [5.4.7. Personas de talla baja](#)
 - [5.4.8. Personal de la Fuerza Pública](#)
- [5.5. Protocolo de atención con enfoque poblacional – diferencial y de género](#)
 - [5.5.1. Protocolo grupos étnicos](#)
 - [5.5.2. Protocolo personas víctimas de conflicto armado](#)
 - [5.5.3. Protocolo personas campesinas y rurales](#)
 - [5.5.4. Protocolo personas de los sectores sociales LGBTI](#)
 - [5.5.5. Protocolo Mujeres](#)
 - [5.5.6. Protocolo población migrante](#)

Bibliografía

Anexos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PRESENTACIÓN

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) en su versión 6 es una guía para que servidores(as) y contratistas de la entidad conozcan, practiquen e interioricen pautas que les permitan prestar un servicio oportuno, efectivo, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los diferentes escenarios de relacionamiento.

Lo anterior, porque entendemos que la ciudadanía es nuestra razón de ser y que, en este sentido, todos nuestros esfuerzos van dirigidos a satisfacer eficientemente sus necesidades y expectativas. Brindar un servicio de excelencia es nuestro propósito. Por ello, ponemos a su disposición este manual con sus protocolos de servicio, los cuales incluyen lineamientos, especialmente comportamentales, para que cada contacto con la ciudadanía sea efectivo, incluyente, cercano y, sobre todo, facilite el ejercicio de derechos y deberes y contribuya a la construcción de confianza.

La aplicación de estas orientaciones es de obligatorio cumplimiento, por lo que su puesta en práctica debe ser de manera permanente, en especial, durante la prestación de la oferta institucional (información, trámites y servicios). Esto, con el propósito de generar una cultura del servicio que parta de las características y requerimientos ciudadanos, y que contribuya al mejoramiento de su calidad de vida. Así mismo, contempla elementos a tener en cuenta para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género, en el marco de la Resolución 2210 de 2021, expedida por la Secretaría Distrital de Planeación, “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar en los instrumentos de planeación del Distrito Capital”.

Este documento fue elaborado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dependencia que diseña y administra el sistema de atención al ciudadano al interior de la SDP, en coordinación con las demás dependencias, y establece las directrices que sobre el servicio a la ciudadanía imparta la Secretaría General. Asimismo, tiene en cuenta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (CONPES D.C. No 03 de 2019) y el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital (2022)¹.

¹ La normatividad asociada al Servicio a la Ciudadanía puede ser consultada en el *Anexo1*.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. GENERALIDADES

El 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” (Decreto 847 de 2019, Artículo 5).

Para que esto se logre, implica que comprendamos los principios del servicio, de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como de las competencias, derechos y deberes de las y los servidores públicos.

1.1. Principios del servicio

Partiendo del reconocimiento de la ciudadanía como razón de ser de la Secretaría Distrital de Planeación, y con el propósito de prestar un servicio oportuno, incluyente y de calidad, es importante tener presente los siguientes principios:

- **Respeto:** aceptar y reconocer el valor de las personas por sí mismas, es decir, por lo que son, sus intereses, necesidades, cualidades y expectativas. En términos del servicio, implica tratar al otro (servidores y ciudadanía) con cuidado, dignidad y amabilidad.
- **Transparencia:** está enfocada a dos aspectos. Por un lado, a la práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos y las conductas íntegras e incorruptibles. Y, por otro lado, al acceso a la información, los servicios y escenarios de relacionamiento que cumplen plenamente con la promesa de valor que se le hace a la ciudadanía.
- **Calidad:** hace referencia a la capacidad que tienen nuestros servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y otros grupos de valor², lo que implica la implementación de procedimientos, estándares e instrumentos que garanticen una experiencia de servicio de excelencia.
- **Efectividad:** es la suma de eficiencia (uso óptimo de recursos) y eficacia (lograr los productos o resultados esperados).
- **Accesibilidad:** supone la disposición de escenarios de relacionamiento sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas para una atención integral y empática.
- **Inclusión:** supone la prestación de un servicio sin distinciones por razones geográficas, étnicas, culturales, etarias, económicas, sociales, políticas, religiosas, ideológicas, por identidad de género, sexo, orientación sexual, habitabilidad en calle, discapacidad, o por ser población rural, víctimas del conflicto armado, migrantes o personas refugiadas.
- **Participación:** hace referencia a la generación de espacios con y para la ciudadanía, que promuevan la construcción colaborativa de lo público, en los diferentes temas de su interés.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social. Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

² Ciudadanía, entidades públicas, empresas privadas, entidades educativas, entidades de control., etc.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **Confiabilidad:** la información de la entidad, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, es verídica, completa, suficiente y facilita el ejercicio de derechos y deberes.
- **Claridad:** consiste en informar y responder los requerimientos ciudadanos de manera sencilla y fácil de comprender.
- **Calidez:** es brindar un trato amable, cercano, empático y humano a la ciudadanía.

1.2. Derechos y deberes de la ciudadanía

Un servicio de calidad contempla la garantía de los derechos de la ciudadanía, así como el ejercicio de sus deberes. A continuación, se enuncian aquellos que se encuentran relacionados directamente con el servicio:

Derechos:

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente
- Recibir de forma oportuna la información sobre la ubicación, los horarios de atención y los servicios prestados en los diferentes canales de atención.
- Recibir atención diferencial y prioritaria cuando se trate de: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños o niñas en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y/o en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer en lenguaje claro e incluyente³ el portafolio de trámites y servicios, así como los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias, a través de medios verbales, escritos o virtuales, y recibir respuestas de ellas de forma oportuna y en los términos de la ley.
- Obtener el radicado de la petición, con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- 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 su tratamiento bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las funciones administrativas y responsabilidades de quienes presten el servicio.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

³ Se recomienda consultar la Guía para el uso de lenguaje incluyente en https://www.sdp.gov.co/busqueda-avanzada?search_api_multi_fulltext=gu%C3%ADa+de+lenguaje+incluyente



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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.
- Dar buen uso a las instalaciones donde se presta el servicio.
- 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 o jurídica.

1.3. Competencias de los servidores públicos

Las y los servidores del Distrito Capital debemos contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes que les permitan crecer permanentemente y prestar un servicio con calidad:

- **Orientación a la ciudadanía y grupos de valor:** dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor (internos y externos), de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- **Aprendizaje continuo:** identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para garantizar la efectividad de las prácticas laborales y su visión del contexto.
- **Compromiso con lo público:** alinear el comportamiento propio con las necesidades, prioridades y metas de la Secretaría y realizar las funciones con eficacia, calidad, disciplina, responsabilidad y oportunidad.
- **Trabajo en equipo:** trabajar con las demás personas de forma integrada y armónica para la resolución de conflictos y la consecución de metas institucionales.
- **Adaptación al cambio:** enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas, asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios
- **Innovación:** generar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de los recursos.
- **Comunicación efectiva y clara:** establecer una comunicación efectiva, empática y clara en los diferentes escenarios de relacionamiento.
- **Efectividad:** es la capacidad de lograr los resultados requeridos en respuesta a los requerimientos ciudadanos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1.4. Derechos y deberes de los servidores públicos

En la puesta en marcha de la atención a la ciudadanía, juegan un papel importante tanto los deberes como los derechos de servidoras y servidores públicos. Los siguientes, son aquellos que se encuentran relacionados directamente con el servicio:

Derechos:

- Recibir un trato cortés y respetuoso, de acuerdo con los principios básicos de las relaciones humanas.
- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Participar en todos los programas de bienestar social que para las y los servidores públicos y sus familiares establezca el Estado, como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales.
- Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

Deberes:

- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación por su pertenencia etaria, étnica, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, credo, ideología, situación socio económica, entre otras.
- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función.
- Custodiar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o función, conserve bajo su cuidado, o a la cual tenga acceso.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho, que además busca la satisfacción de las necesidades generales de toda la ciudadanía
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presente la ciudadanía en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

2. ATRIBUTOS TRANSVERSALES DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Brindar a la ciudadanía una atención de calidad que promueva la vivencia de los derechos de todas las personas, implica que apliquemos transversalmente los atributos de *accesibilidad, inclusión y lenguaje claro*.

2.1 Accesibilidad

La accesibilidad hace referencia a 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

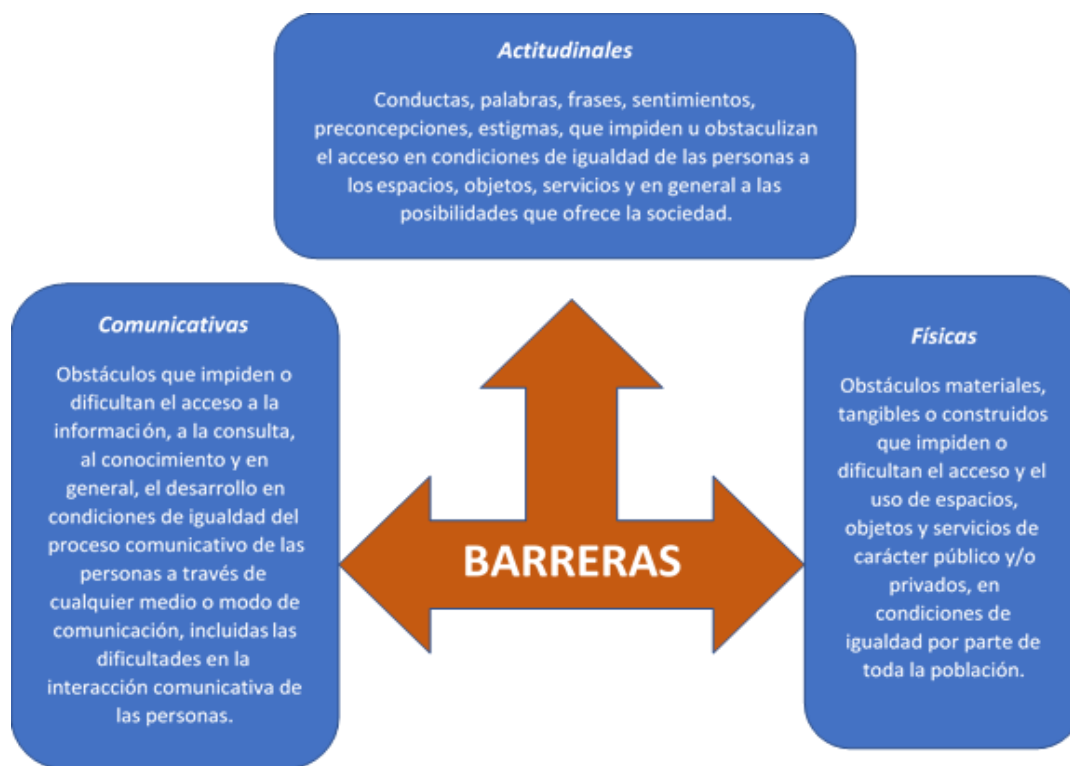
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones (Decreto 293 de 2021)⁴.

Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con alguna discapacidad, es conocido como *barrera* y pueden ser de tipo físico, actitudinal y comunicativo (Figura 1):

Figura 1. Barreras de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia basada en la Ley 1618 de 2013 Artículo 2

⁴ 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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Todas las entidades públicas estamos llamadas a tomar medidas y generar *ajustes razonables*, con el fin de eliminar cualquier barrera que le impida a una persona acceder a un bien o servicio público⁵.



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, en línea con lo establecido en la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del Departamento Nacional de Planeación (2016).

2.1.1. Accesibilidad en espacios físicos

Los espacios accesibles facilitan la autonomía de las personas y su posibilidad de interactuar con el entorno. En este sentido, se ha desarrollado el concepto de *accesibilidad universal*, que implica la estandarización de los espacios a la medida de todas las personas, sin importar su edad, grupo étnico, identidad de género, discapacidad, orientación sexual, situación socio económica, ideología, credo, o cualquier otra característica, 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, cuyo cumplimiento implica un involucramiento contundente de la alta gerencia, así como un compromiso permanente por parte del equipo de servidores y servidoras que realizan la atención.

Las siguientes son las acciones básicas recomendadas para garantizar accesibilidad a los espacios físicos:

I) 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.

II) Promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.

III) 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:

⁵ Art. 2°, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Acceso a los baños.
- Inclinación y ancho de las rampas.
- Posibles obstáculos en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicadas, entre otros).
- Mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, para 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, sobre señalización táctil, e incluir señales podotáctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Implementación de alarmas tanto auditivas como visuales.

IV) 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

V) En la sala de espera se debe incluir un área libre lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad. Así mismo, en las filas cercanas a los módulos de atención se deben ubicar sillas prioritarias destinadas a los grupos poblacionales que lo requieran, con diferente color y señalización correspondiente.

VI) Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.

VII) La información que se exponga en carteleras, televisores o avisos informativos debe tener lenguaje sencillo de fácil comprensión, letra grande y estar actualizada.

VIII) Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores o cuidadoras, cuando lo requieran.

IX) Es importante atender lo establecido en la Ley 2096 del 2 de julio de 2021 "Por medio de la cual se promueve el uso de tapabocas inclusivos y/o demás elementos transparentes y se dictan otras disposiciones".

De manera particular, en la SDP se acogen los lineamientos que proporciona la Secretaría General, y se adaptan a las necesidades, trámites y servicios particulares de la entidad, en los diferentes puntos de atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

Los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas deben cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea⁶.

Por esta razón, es indispensable implementar las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, sobre 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.

La Resolución 1519 del 2020 incluye cuatro anexos que especifican las directrices en cada uno de los componentes; para facilitar su consulta, a continuación, se encuentran los enlaces:

COMPONENTE	ENLACE
Anexo 1. Directrices de accesibilidad web	https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articulos-160770-Directrices-Accesibilidad-web.pdf
Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación información	https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articulos-178658-Estandares-informacion.pdf
Anexo 3. Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital	https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articulos-178659-Condiciones-minimas.pdf
Anexo 4. Requisitos mínimos de datos abiertos	https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articulos-178656-Requisitos-datos-abiertos.pdf

Fuente: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Versión 2

Igualmente, a partir del 01 de enero de 2022, las entidades públicas están llamadas a cumplir los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web. También es indispensable tener presente los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011.

En el mismo sentido, el Departamento Nacional de Planeación en su *Guía para Entidades Públicas: Servicio y atención incluyente*⁷, brindó las siguientes recomendaciones para garantizar la accesibilidad al canal virtual:

⁶ Ley 1712 de 2014 y Decreto Nacional 103 de 2015

⁷ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Departamento de Planeación Nacional
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

2.1.3. Accesibilidad en canal telefónico

Teniendo en cuenta que el canal telefónico continúa siendo uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para relacionarse con la administración distrital, es indispensable mejorar la accesibilidad y las condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan utilizarlo. Las siguientes son 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 e incluyente, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.
- Utilizar el servicio de relevo de llamadas del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda, puede solicitar a una persona intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para lo cual es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal.

2.2. Inclusión

La inclusión, para efectos del presente manual, se refiere al conjunto de medidas efectivas para asegurar que la realización de acciones ajustadas a las características particulares de la ciudadanía, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

2.3. Lenguaje claro

Lenguaje claro es el estilo de comunicación pública que permite que la ciudadanía pueda **encontrar, comprender y usar** la información que requiere, para satisfacer sus necesidades, cumplir sus expectativas y, fundamentalmente, ejercer sus derechos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En este sentido, el lenguaje claro promueve el diseño y publicación de contenidos cercanos, útiles y empáticos con todas las personas que requieran acceder a la oferta de trámites y servicios, realizar peticiones, quejas o reclamos, participar en las rendiciones de cuentas o participar en la construcción de lo público.

Lo anterior, implica tener en cuenta el contexto, características, prioridades y necesidades de las personas receptoras, es decir, ponerse en sus zapatos. Esto implica reconocerlo(a) en su integralidad (condiciones físicas, sociales, educativas, económicas y culturales) y comunicarle de manera clara, transparente, respetuosa y cercana lo que requiere.

En este sentido, este manual y los protocolos de servicio conciben lenguaje claro e incluyente⁸ como el derecho de la ciudadanía a comprender, sin intermediarios, nuestra información, y nuestro deber en facilitar el cumplimiento de este derecho.

Vale la pena resaltar que lenguaje claro e incluyente no sólo hace referencia a las comunicaciones escritas (documentos relacionados con trámites o procedimientos, sitios web, respuestas a derechos de petición, circulares o noticias), sino a todo tipo de comunicación (telefónica, presencial o virtual). Por ello, todo contacto con la ciudadanía debe estar en lenguaje claro.

3. ENFOQUES PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (COPREDEH, 2016)⁹.

El servicio a la ciudadanía desde este enfoque, implica el reconocimiento de que los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, edad, religión, lengua, o cualquier otra característica. Todas las personas tienen los mismos derechos humanos, y por lo tanto, a ser atendidas sin discriminación alguna.

⁸ Se recomienda revisar la Guía para el uso de lenguaje incluyente https://www.sdp.gov.co/busqueda-avanzada?search_api_multi_fulltext=gu%C3%ADa+de+lenguaje+incluyente

⁹ Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos OPREDEH (2016). Manual para la transversalización del Enfoque de Derechos Humanos con Equidad. Guatemala.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

3.2. Enfoque poblacional - diferencial

La Secretaría Distrital de Planeación plantea que el enfoque poblacional-diferencial es aquel mediante el cual “se analizan diferencialmente las necesidades y se definen intervenciones dirigidas a garantizar la igualdad, la equidad, y no discriminación a partir del reconocimiento de la diversidad por etapa de ciclo vital, en razón a dinámicas demográficas, culturales, políticas, económicas, de género y etnia particulares, vulnerabilidades a causa de condiciones como, la discapacidad, situaciones sociales como el desplazamiento, y situaciones sociopolíticas como el conflicto armado y de esta manera, reconocer a Bogotá rural y urbana como un territorio diverso donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad”¹⁰.

A continuación, se describen conceptos fundamentales para la comprensión de las categorías del enfoque poblacional – diferencial a considerar en el servicio y, en el Capítulo de *Protocolos de Servicio*, se proporcionan las pautas particulares para la atención frente a cada una de ellas. La normatividad sobre cada categoría puede consultarse en el *Anexo 2*.

3.2.1. Personas mayores

Brindar una atención de calidad a las personas mayores, implica la comprensión de tres conceptos fundamentales: envejecimiento, vejez y persona mayor¹¹.

El **envejecimiento** es el proceso “multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser heterogéneo, intrínseco e irreversible; inicia en la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte.” (Conpes D.C. No 19, pág 61); es un proceso gradual que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, asociadas con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio (CIPDHPM)¹².

La **vejez**, por su parte, es una construcción social de la última etapa del curso de vida que depende de factores como el contexto, la cultura, las condiciones socioeconómicas, entre otros aspectos. Hace parte del proceso de envejecimiento y ha sido definida como el último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte. Sin embargo, hay miles formas de envejecer y no hay una sola vejez (Conpes D.C. No 19, pág. 61. “No obstante, existen una serie de estereotipos, que inciden en esta realidad y ponen a las personas mayores en condiciones desfavorables. Por un lado, está la infantilización (pensar que vuelven a ser como niños-

¹⁰ Resolución 2210 de 2021 “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital. Anexo.

¹¹ CONPES D.C. No 19. Actualización del Plan de Acción de la “POLÍTICA PÚBLICA SOCIAL PARA EL ENVEJECIMIENTO Y LA VEJEZ 2010-2025.

¹² Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

as), y por el otro, la masificación (creer que todos y todas son iguales". (Alcaldía Mayor de Bogotá. 2013. Pág. 28)¹³.

Como tercer elemento, **persona mayor**, es aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años (CIPDHPM). Se utiliza esta expresión, buscando evitar denominaciones prejuiciosas o que representan una visión negativa de la población envejecida a nivel socio – cultural, a fin de dignificarles como seres humanos y visualizar la vejez como parte fundamental del curso de la vida, redimensionando la perspectiva de derechos.

Se conciben cinco grupos de personas mayores: 1) Personas Mayores Jóvenes (entre los 60 y 69 años), 2) Personas Mayores Adultas (entre los 70 y 79 años), 3) Personas muy Mayores (entre los 80 y 99 años), 4) Centenarios (entre 100 a 105 años) y 5) Supracentenarios (mayores de 105 años).

3.2.2. Personas con discapacidad

La discapacidad es entendida como el producto de una relación dinámica entre una persona y los entornos políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales donde encuentra limitaciones o barreras para su desempeño y participación en las actividades de la vida diaria en estos entornos (Decreto 470 de 2007)¹⁴. En este mismo sentido, la ONU (2006)¹⁵ plantea que la discapacidad es resultado de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras de actitud y del entorno que evitan su participación plena e igualitaria.

De esta manera, "Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan 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". (ONU O. d., 2006, pág. 4).

Esta manera de comprender la discapacidad, responde a un modelo social que deja de centrar las causas de la discapacidad en la individualidad del sujeto que padece limitaciones o deficiencias, planteando que son eminentemente sociales, es decir, que se relacionan con el diseño mismo de la sociedad, que se encuentra limitada para ofertar servicios adecuados para garantizar el desarrollo de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones (Palacios, 2008, págs. 104-108)¹⁶.

Para la atención a las personas con discapacidad, es fundamental conocer que existen diferentes tipos de discapacidad, que implican particularidades a la hora de brindar un servicio de calidad. A continuación, se describe cada uno de ellos.

¹³ Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Comisión Intersectorial Poblacional del Distrito Capital [CIPO]. Lineamientos distritales para la incorporación de enfoques diferenciales. Bogotá, Colombia

¹⁴ Decreto 470 de 2007. "Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito. Capital"

¹⁵ ONU, O. d. (2006). Convención Internacional de Derechos para personas con discapacidad.

¹⁶ Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Madrid: Grupo Editorial CINCA.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Tipos de discapacidad	Definición
Física	<p>Personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras (Anexo técnico de la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social).</p> <p>Las personas de talla baja también se incluyen en la categoría de discapacidad física, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1275 de 2009.</p> <p>Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.</p>
Auditiva	<p>De acuerdo al anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.</p>
Visual	<p>De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.</p>
Intelectual	<p>El anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, expresa que en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.</p>
Psicosocial o mental	<p>De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones,</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Tipos de discapacidad	Definición
	<p>emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.</p> <p>Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.</p> <p>Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.</p>
Múltiple	<p>De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).</p>
Sordoceguera	<p>La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales (Anexo técnico de la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social).</p>

Fuentes: Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social y Ley 1275 de 2009

3.2.3. Niños, niñas y adolescentes

Esta población hace referencia a las personas que se encuentran en el rango de edad entre los cero y los 18 años de edad, en el cual se encuentran los siguientes grupos¹⁷:

Grupo	Definición
Primera infancia	Las personas entre los entre los 0 y 5 años cumplidos “establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano”.

¹⁷ Resolución 2210 de 2021 “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital. Anexo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Grupo	Definición
Infancia	Las personas entre los 6 a 11 años asimilan y traducen la información que “les rodea, la socialización y su comprensión emocional; la identidad de género y su construcción social y cultural de estereotipos y roles; los cambios fisiológicos, la exploración sexual, el desarrollo de la autonomía y la búsqueda de la independencia; la aceptación y reconocimiento social; las relaciones democráticas o no con sus padres/madres o figuras adultas de autoridad, entre otros, son aspectos en permanente movimiento, transversalizados por las oportunidades o la falta de ellas para su desarrollo”.
Adolescencia	Las personas que se encuentran entre los 12 a 18 años viven un “periodo marcado por el distanciamiento afectivo con los padres; explora diferentes imágenes para expresarse y para que lo reconozcan en la sociedad, así mismo diversos roles de adultos. Socializa con pares de diferente sexo e inicia actividad sexual con quien se identifica como su pareja sexual. Se fascina por la capacidad de pensar diferente y el descubrir la abstracción de nuevos conceptos. El riesgo de vincularse a actividades colectivas que suplan su necesidad de encontrar identidad y reconocimiento social y cultural es mayor durante esta etapa”

Fuente: Resolución 2210 de 2021 de la Secretaría Distrital de Planeación

3.2.4. Personas pertenecientes a un grupo étnico

Los grupos étnicos “son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones”¹⁸. Elementos como la lengua, el territorio, las instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, son resultantes de una historia y orígenes comunes.

Para propiciar una atención adecuada a las personas pertenecientes a esta población, es importante comprender los conceptos de *autorreconocimiento* y de *autoridad propia*, así como tener claro las características de los diferentes grupos étnicos presentes en Bogotá.

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

Por su parte, la **autoridad propia** se refiere a 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

¹⁸ <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/grupos-etnicos.aspx>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

En cuanto a los grupos étnicos presentes en la Capital, encontramos:

Grupos étnicos presentes en Bogotá¹⁹	
<p>Pueblos Indígenas</p> 	<p>Es un conjunto de familias de ascendencia amerindia, asentados, conformados y organizados mucho antes de la colonización, que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborígen, manteniendo rasgos y valores propios de su cultura tradicional prehispánica, una fuerte relación con el territorio y la naturaleza, cargada de sentidos y significados por su carácter ancestral estrechamente relacionada a sus formas de organización social, jurídica y política que los distinguen de otros grupos étnicos.</p>
<p>Son comunidades que se caracterizan por una tradición nómada, no reconociendo un territorio en particular como propio. Poseen un idioma llamado romanes. Su organización social es patrilineal y patrilocal. Siguen una ley llamada Kriss Romani. Su percepción y concepción del tiempo y lugar se orienta de acuerdo con usos y costumbres ancestrales. Tienen un especial sentido de la estética que conlleva a un fuerte apego a la libertad individual y colectiva.</p>	<p>Pueblo Rom o Gitano</p> 
<p>Comunidad Negra</p>	<p>Es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan conciencia e identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.</p>

¹⁹ Guía para la Incorporación e Implementación Del Enfoque Diferencial En El Proceso De Restitución De Tierras- Unidad de Restitución de Tierras – Junio 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Pueblo étnico que habita el Archipiélago de san Andrés, providencia y Santa Catalina, sus raíces son afro- anglo-antillanas y sus integrantes mantienen una fuerte identidad caribeña. Su idioma es el creole, de tipo oral, mezcla de francés, inglés, portugués y lenguas africanas (bonde, yoruba, entre otras). La normatividad colombiana ha reconocido la particularidad de su aspecto físico, sus costumbres, su idioma y religión -el protestantismo- que le otorgan cierta identidad única.

Raizales



Pueblo Palenquero



Pueblo étnico que tiene a Palenque de San Basilio o San Basilio de Palenque como territorio propio (a sesenta kilómetros de la ciudad de Cartagena, Bolívar). Su lengua es el criollo palenquero, mezcla de español, bantú africano, portugués y francés. Mantienen una organización social sui generis basada en los ma-kuagro (grupos de edad); practican complejos rituales fúnebres denominados “el lumbalú” y, mantienen prácticas médicas tradicionales que evidencian un sistema cultural y espiritual excepcional sobre la vida y la muerte, propias de la riqueza y trascendencia africana en el territorio colombiano, conservando una conciencia étnica única²⁰.

Guía para la incorporación e implementación del enfoque diferencial en el proceso de restitución de tierras- unidad de restitución de tierras – Junio 2019.

²⁰ Guía para la Incorporación e Implementación Del Enfoque Diferencial En El Proceso De Restitución De Tierras- Unidad de Restitución de Tierras – Junio 2019
<https://www.urt.gov.co/documents/20124/709242/GUIA+PARA+LA+APLICACION+C3%93N+DEL+ENFOQUE+DIFERENCIAL+EN+EL+PROCESO+DE+RESTITUCION+C3%93N+DE+TIERRAS2020.pdf/5e316fc1-2b0f-a0d4-f995-06fb6e7cd0b1?t=1601931723297>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

3.2.5. Personas víctimas del conflicto armado

Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

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

3.2.6. Personas campesinas y habitantes rurales

Por **persona campesina** se entiende a aquel "sujeto" intercultural, que se identifica como tal, involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo²¹.

El campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada y es sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, así como objeto de política pública, que requiere ser identificado y caracterizado en su situación social, económica y demográfica²².

Existen cuatro dimensiones analíticas que permiten una mayor comprensión acerca de la población campesina²³:

- La **dimensión territorial**, se evidencia en la tenencia y uso de la tierra, la relación con la naturaleza, el vínculo rural-urbano, el conflicto interno y el desplazamiento forzado.
- La **dimensión cultural**, se vincula a todas aquellas prácticas y formas de expresión asociadas con memorias, prácticas, tradiciones y formas de identificación.
- La **dimensión productiva** hace referencia al autoconsumo y participación en el mercado, la inserción en el mercado laboral de la fuerza de trabajo campesina, la relación del trabajo campesino con la producción de alimentos y las labores de cuidado.
- La **dimensión política** se expresa en la búsqueda de autonomía, la participación en dinámicas organizativas, la familia como relación social básica y el rol de la mujer.

²¹ ICANH. (2018). Conceptualización del campesinado en Colombia. Documento técnico para su definición, caracterización y medición

²² Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022

²³ ICANH. (2018). Conceptualización del campesinado en Colombia. Documento técnico para su definición, caracterización y medición



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Por otra parte, resulta pertinente mencionar que además de las personas campesinas, existen las personas **habitantes rurales**, que corresponden a aquellas residentes “en suelo rural cuya actividad productiva está relacionada directamente con lo rural, tanto las actividades tradicionales labores agropecuarias, forestales, pesqueras y las no tradicionales, pero que no se auto reconoce o no registra las características que identifican al campesino (a)”²⁴. En este sentido, todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas habitantes rurales son campesinas.

3.2.7. Personas de los sectores LGTBI

Para fortalecer la atención que se brinda a las personas de los sectores LGTBI, es importante conocer los conceptos de sexo, identidad de género y orientación sexual.

El **sexo** es una categoría asociada desde la perspectiva biológica a las características genéticas, endocrinas y morfológicas del cuerpo²⁵. Las categorías utilizadas para clasificar estas características en los seres humanos son hombre, mujer e intersexual²⁶.

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 modales²⁷.

La identidad de género puede ser femenina, masculina o transgénero. *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

²⁴ Metodología para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género en instrumentos de planeación distrital. Anexo de la Resolución 2210 de 2021 “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital. Página 23.

²⁵ Metodología para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género en instrumentos de planeación distrital. Anexo de la Resolución 2210 de 2021 “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital.

²⁶ Intersexual: es aquella persona que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando 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 la grasa, entre otros.

²⁷ 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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. Y, *transgénero*, cuando la persona se ubica o transita entre lo masculino y lo femenino, e integra a las llamadas personas transformistas, travestis, transexuales, entre otras²⁸.

Concepto	Definición
Transformista	Personas que asumen de forma esporádica y en situaciones específicas vestimentas, ademanes y roles tanto masculinos como femeninos en el ámbito de lo social, cultural o político.
Travesti	Persona que hace uso de prendas y reproduce roles y ademanes asociados al género opuesto al que se le asignó socialmente, de una manera más permanente. La identidad travesti en Latinoamérica es una apuesta social y política de la construcción trans. Las travestis femeninas en Colombia a diferencia de otras construcciones de paralelismo trans aceptan o asumen la genitalidad o sexo asignado al nacer, sus apuestas de construcción están en función del género, de la femineidad o lo que perciben o sienten que debe ser lo femenino.
Transexual	Persona que asume un género que no corresponde al que se le asignó socialmente. En el caso de la transexualidad de masculino a femenino siente un sentido de pertenencia al sexo biológico opuesto (Al ser o estar siendo Mujer), no hay apropiación de la genitalidad o sexo asignado al nacer y generalmente pueden devenir o devienen en procesos de reasignación sexual parciales o totales.

Fuente: Resolución 2210 de 2021 de la Secretaría Distrital de Planeación

La **orientación sexual**, se refiere a la dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, desde la orientación se identifican las personas homosexuales, heterosexuales, bisexuales. Como subcategorías de análisis se encuentra; heterosexual, homosexual (lesbiana y gay) y bisexual.

Subcategoría	Definición
Heterosexual	Personas que sienten deseo afectivo y erótico por personas de sexo - género distinto al propio.
Homosexual	Personas que sienten deseo afectivo y erótico por personas de sexo - género igual al propio (Lesbiana mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con

²⁸ Metodología para incorporar los enfoques poblacional-diferencial y de género en instrumentos de planeación distrital. Anexo Resolución 2210 de 2021 "Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Subcategoría	Definición
	otra mujer y Gay hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre).
Bisexual	Personas que sienten deseo afectivo y erótico hacia personas de sexo - género igual o diferente al propio.

Fuente: Resolución 2210 de 2021 de la Secretaría Distrital de Planeación

La atención a las personas de los sectores LGBTI debe hacerse desde una perspectiva de enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género, el cual parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas.

3.2.8. Personas migrantes

Las personas migrantes son aquellas que “eligen trasladarse no a causa de una amenaza directa de persecución o muerte, sino principalmente para mejorar sus vidas al encontrar trabajo o por educación, reunificación familiar, o por otras razones”²⁹.

Esta población se “encuentran en una situación de vulnerabilidad como sujetos de derechos humanos, en una condición individual de ausencia o diferencia de poder con respecto a los no migrantes (nacionales o residentes)”³⁰

La Cartilla Práctica e Informativa sobre el *Acceso a los derechos de los Migrantes en Colombia*³¹, proporciona conceptos que permiten comprender el fenómeno de la migración, algunos de los cuales se describen a continuación:

Concepto	Definición
Extranjeros	Son las personas que no son nacionales de un Estado. Se trata de un concepto general que condensa otros, tales como el de apátrida, asilado, refugiado, inmigrante y emigrante. Los derechos de estas personas dependen de su presencia en el territorio de un Estado y de la condición de regularidad o irregularidad en la que se encuentren. Cada Estado soberanamente define qué derechos se conceden a los extranjeros.

²⁹ ACNUR (2016) ¿'Refugiado' o 'Migrante'? ¿Cuál es el término correcto?

³⁰ Corte Interamericana de Derechos Humanos por medio de la Opinión Consultiva OC18/03. Citado en Anexo Resolución 2210 de 2021 “Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital.

³¹ Acceso a los derechos de los migrantes en Colombia: Cartilla práctica e informativa https://www.oas.org/es/sadye/documentos/FUPAD_CartillaDerechos.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Concepto	Definición
Migrante	Son todas las personas que por alguna razón deciden abandonar un territorio para establecerse en otro diferente. Se trata de cualquier persona que cambia su residencia habitual.
Inmigrante internacional	Toda persona o grupo de personas que deciden abandonar el territorio de su nacionalidad o residencia habitual para dirigirse a otro país. Los motivos para ello pueden ser diversos. Su ánimo puede ser de permanencia temporal o definitiva y difiere de un turista, quien, solo tiene intención de realizar un viaje corto en el país de destino para luego salir de éste
Migrante irregular o indocumentado	Toda persona que ingresa al territorio de un país que no es el de su nacionalidad, sin cumplir los requisitos establecidos por la Ley para entrar y/o permanecer en éste. Esto es que no posee la documentación que autorice su presencia en el país.
Migrante regular o documentado	Toda persona que ingresa al territorio de un país que no es el de su nacionalidad, cumpliendo los requisitos para entrar y/o permanecer en este. Esto es, que posee la documentación que autoriza su permanencia en el país.
Retornados	Toda persona que regresa a su país de origen o a su residencia habitual, generalmente después de haber pasado por lo menos un año en otro país y que lleva al menos un tiempo luego de haber regresado. Tal regreso puede ser potestativo o no.

Fuente: FUPAD Colombia. Acceso a los derechos de los migrantes en Colombia: Cartilla práctica e informativa

La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 100, establece que las personas extranjeras disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos. En tal sentido, las entidades públicas están llamadas a establecer las acciones que considere pertinentes para garantizar su materialización.

3.3. Atención con enfoque de género

El *enfoque de género* “se entiende como una herramienta de análisis para visibilizar y observar las diferencias, asimetrías y desigualdades, producto de las relaciones de género, para promover acciones y orientar recursos económicos para superar esas desigualdades”³². En este sentido, facilita identificar que las situaciones sociales se viven de manera distintas entre las personas, que a su vez tienen unas implicaciones diferentes cuando se cruza con la edad, la discapacidad, la pertenencia étnica, la orientación sexual y otros atributos.

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

³² Lineamientos para la estrategia de transversalización de los enfoques de género y diferencial para mujeres en el Distrito Capital (Secretaría Distrital de la Mujer, 2021).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

Para facilitar una atención con enfoque de género implica, es importante comprender el concepto de **discriminación contra la mujer**, el cual denota 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 autónoma³³.

Adicionalmente, se tienen en cuenta las “Nuevas masculinidades”, es decir, “nuevas manifestaciones de la masculinidad que son catalogadas como positivas por su carácter antisexista y antihomofóbico... o nuevos modelos masculinos no convencionales. Implica estar consciente de la construcción cultural de la masculinidad que le ha configurado, promover la no violencia, aceptar otras manifestaciones de la masculinidad distintas de la tradicional, mostrarse abierto y receptivo ante los demás³⁴”, entre otras.

3.4. Perspectiva de interseccionalidad

Esta perspectiva 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)³⁵.

En la atención a la ciudadanía es fundamental tener en cuenta esta perspectiva, pues, en muchos casos, las personas que se acerquen a recibir un servicio en la entidad harán parte de diferentes grupos o sectores sociales con necesidades, demandas e intereses específicos. Por tal razón, con el fin de lograr un servicio de calidad y acorde a las necesidades y particularidades de quienes acuden a la entidad es necesario considerar las recomendaciones dadas frente a cada uno de los grupos ya mencionados.

³³ Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer¹⁴. (CONPES D.C. 14 de 2021)

³⁴ BOSCÁN, Antonio. Las nuevas masculinidades positivas. Utopía y Praxis Latinoamericana v.13 n.41 Maracaibo jun. 2008

³⁵ Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

4. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio, que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

La Secretaría Distrital de Planeación Distrital pone a disposición de la ciudadanía y las partes interesadas los siguientes canales de atención:

4.1. Canal presencial

Incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales las y los servidores interactúan con la ciudadanía de manera presencial. Estos son:

- SuperCADE y CADE: los Centros de Atención Distrital Especializados (CADE) cuentan con un amplio portafolio de servicios, cobertura y horarios extendidos. En estos espacios las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía.

La SDP hace presencia en ocho SuperCADE: CAD (Centro Administrativo Distrital), Américas, Suba, Bosa, 20 de Julio, Calle 13 y Engativá y Manitas.

Igualmente, hace presencia en los CADE: Fontibón, Yomasa, Muzú, Santa Lucía, Lucero, Servitá, La Victoria, Tunal, Candelaria, Gaitana, Santa Helenita, Kenndy y Toberín.

- SuperCADE Móvil (Ferias de Servicio al Ciudadano): es una estrategia de acercamiento de la Administración Distrital en el ámbito local, que articula las diferentes entidades públicas y privadas del orden distrital y nacional, para cubrir las necesidades de información y realización de trámites de la ciudadanía ubicada en zonas periféricas y vulnerables de Bogotá.

La Secretaría Distrital de Planeación, adicional a la atención que ofrece en la Red CADE, entrega información a la ciudadanía sobre temáticas específicas o complementarias, así:

- Mediante agendamiento de citas para consulta de trámites especializados prestados por las diferentes dependencias de acuerdo a sus competencias. El agendamiento se hace virtualmente a través de la opción de *Solicitud de Citas* e la web de la entidad.
- Archivo Central de Predios (Calle 21 No. 69B-80) en horario de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. La ciudadanía puede agendar citas presenciales para consultar las Licencias de Construcción y/o urbanismo. El agendamiento se hace virtualmente a través de la opción de *Solicitud de Citas* e la web de la entidad



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

4.2. Canal telefónico

La SDP implementa la atención telefónica mediante alianza estratégica con la línea 195 Bogotá, y dispone de la central PBX: 335 8000.

Se trata de un canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información sobre trámites y servicios. Se puede establecer comunicación desde teléfono fijo o celular de domingo a domingo de 6:00 a. m. a 12:00 p. m., y a través de videollamada de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

4.3. Canal virtual

El canal virtual se apoya en las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC – para realizar la atención a la ciudadanía. Mediante este canal se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que presta la entidad.

La SDP dispone de los siguientes medios virtuales para la atención a la ciudadanía:

- *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”*: Consiste en un sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de la ciudadanía.
- *Guía de Trámites y Servicios*: se trata de un sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los servicios, los sitios de atención, las campañas, los eventos y los horarios de atención que prestan las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas. A este servicio se puede acceder a través del Portal Bogotá y el SuperCADE Virtual.
- *Sitio web de la SDP*: Es el portal virtual institucional de la entidad a través del cual se divulga información de interés para la ciudadanía y se accede a un menú de opciones en las cuales es posible realizar diferentes trámites y servicios y obtener información, como los siguientes:

Opción	Descripción Servicio / Trámite / Información
SISBEN	Permite solicitar la encuesta Sisben, conocer el avance del trámite de solicitud de encuesta Sisben y consultar el resultado obtenido en la encuesta.
SINUPOT	El Sistema de Información de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (SINUPOT) brinda acceso a la ciudadanía en general a información relevante de planificación urbana y rural del distrito capital.
Radicación Virtual	La Ventanilla Virtual es la herramienta informática en la cual diferentes grupos de valor de la entidad podrán realizar solicitudes de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Opción	Descripción Servicio / Trámite / Información
	información, denuncias, derechos de petición, quejas y sugerencias, remisión de información y otros trámites ante la Entidad.
Solicitud de Citas	Permite a la ciudadanía el agendamiento virtual de citas tanto virtuales como presenciales de información especializada, para consultas o información general sobre el ordenamiento territorial de Bogotá.
Visor Mapas POT	La herramienta permite consultar la cartografía del nuevo Plan de Ordenamiento Territorial – Decreto 555 de 2021.
<i>Bogotá te escucha SDQS</i>	La herramienta gerencial de control se encuentra disponible para gestionar de manera eficiente y eficaz las peticiones interpuestas por la ciudadanía, como quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción.
<i>Estado de Trámite</i>	A través de este sitio se puede consultar el estado de los trámites realizados a través de la Ventanilla Virtual de la SDP.
Denuncie – Sector LGBTI	Permite realizar denuncias por vulnerabilidad y/o discriminación de derechos de personas LGBTI.
Plan Estadístico Distrital	Es un instrumento que permite identificar aquellas fortalezas y debilidades de la información estadística, con el objetivo de que la ciudadanía y las entidades de gobierno del nivel nacional, territorial, sectorial e institucional establezcan una hoja de ruta para el desarrollo y fortalecimiento de la actividad estadística del territorio.

Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de Planeación

Igualmente, la SDP cuenta con las redes sociales oficiales disponibles de Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.

4.4. Canal escrito

En la SDP se considera como canal escrito a la gestión específica que se realiza mediante el *Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA*, respecto de las solicitudes que la ciudadanía radica tanto en la ventanilla de radicación presencial ubicada en el primer piso del SuperCade CAD, como en la ventanilla de radicación virtual dispuesta en la página web de la entidad.

Por estos medios, las personas pueden realizar solicitudes de información, denuncias, derechos de petición, quejas y sugerencias, remisión de información, entre otros trámites.

5. PROTOCOLOS DE SERVICIO

Son el conjunto de pautas que orientan el relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de garantizar una atención digna, respetuosa, incluyente, transparente y efectiva, a través de los diferentes canales de nuestra entidad (presencial, telefónico y virtual).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

5.1. Protocolo de servicio en el canal presencial

5.1.1. Protocolo de atención en Red CADE y oficinas SDP

En el canal presencial de la Red CADE o en las oficinas SDP que apliquen, la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el **ciclo de servicio**, constituido por diferentes puntos de contacto o momentos de verdad entre los ciudadanos y los servidores públicos, quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.

Figura 2. Ciclo del Servicio



Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de Planeación

A continuación, se presentan los **roles** que participan en el ciclo para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía en el canal presencial:

- **Anfitrión/a.** Es la primera persona que establece contacto con la ciudadanía. Debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar a la persona qué trámite desea realizar o qué servicio requiere y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Es el encargado de evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y direccionar al módulo de atención preferencial a las personas con discapacidad, personas mayores y demás población que lo requiera.

- **Filtro en la fila de entrega de turnos.** Es quien se encarga de preguntar a la persona en la fila de entrega de turnos qué trámite va a hacer, informarle los requisitos necesarios e indagar sobre su cumplimiento. En caso de que la persona no cuente con las exigencias establecidas para su trámite, se le debe informar cortésmente que no podrá ser atendido. Direcciona al módulo de atención preferencial a las personas con discapacidad, personas mayores y demás poblaciones que lo requieran.
- **Orientador/a de módulo de información.** Se encuentra al ingreso del punto de atención, en el módulo de información. Maneja la Guía de Trámites y Servicios, “Bogotá Te Escucha” y demás sistemas de información de la Secretaría General. Brinda a la ciudadanía orientación sobre trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, puntos de atención, entre otros. También direcciona al módulo de atención preferencial a las personas con discapacidad, personas mayores y demás poblaciones que lo requieran.
- **Asignador/a de turnos.** Entrega al ciudadano(a) el turno de acuerdo con el trámite solicitado y le direcciona al módulo o sala en donde se atenderá su requerimiento una vez le ha informado sobre los documentos necesarios para realizar los trámites o verificado que cumple con los requisitos.

La persona encargada maneja el Sistema de Asignación de Turnos (SAT) y conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales. En caso de asignar un turno preferencial, es importante identificar si la persona requiere acompañamiento para dirigirse al módulo y solicitar apoyo del servidor designado.

- **Gestor/a de sala.** Informa a la ciudadanía en sala sobre los documentos necesarios para realizar sus trámites, además está pendiente de la prestación del servicio en aquel espacio, apoyando cualquier situación que ocurra en el sitio (ciudadano difícil, respuesta a inquietudes, monitoreo). En caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto.

Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y brinda apoyo para la atención preferencial de personas con discapacidad, personas mayores y demás personas que lo requieran.

- **Servidores/as de módulo de la entidad.** Interactúan con la ciudadanía y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **Profesional responsable del punto de atención.** Es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la labor.

Se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas de comportamiento relacionadas con la presentación personal, la expresión verbal y corporal (no verbal) y el mantenimiento del lugar de trabajo, de la siguiente manera:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Momento	Pautas de Atención
Antes de la atención	<p>Puesto y recursos para atender:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prepare el punto de atención, procure que siempre esté ordenado y limpio.• Llegue 15 minutos antes al módulo en donde presta la atención, para alistar todos los aspectos relacionados con el servicio que brindará. Entérese de las novedades.• Verifique y garantice que todos los equipos de cómputo, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención a la ciudadanía.• Conozca y aprenda previamente sobre la información, los formatos, las plantillas o los 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.• Infórmese en detalle sobre la dotación de las instalaciones, la ubicación de los módulos, los baños, las salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias. <p>Presentación personal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Su presentación personal y la de su sitio de trabajo son fundamentales, luzca el cabello limpio y preferiblemente recogido o bien arreglado.• Porte con orgullo el uniforme y carné asignado.• No use elementos ajenos al uniforme o a las prendas institucionales, como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas y prendedores. Utilice la dotación que le proporcione la entidad.• Mantenga las manos y uñas limpias y bien arregladas.• Si usa maquillaje, no se lo retoque durante la atención a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**Al
establecer
contacto
con la
ciudadanía**

Actitud y disposición:

- Mire a los ojos.
- ¡Sonría!
- Projecte un rostro amable, pues esto da confianza a la ciudadanía. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Si bien, el saludo de mano no es una exigencia debido a las medidas de bioseguridad establecidas, realice un saludo formal.
- Inicie la conversación utilizando el siguiente libreto:

Saludo: *"Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches" Bienvenido(a) a la Secretaría Distrital de Planeación.*

Presentación: *Soy (primer nombre).* Espere a que la persona dé su nombre y continúe la conversación, dándole trato de usted y utilizando el nombre con el que se presenta.

Indaga por la necesidad: Invítele a que informe la razón de su visita, diciéndole: *¿cómo puedo ayudarle? ¿En qué le puedo servir?*

- No se dirija a la persona con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser mal interpretadas, como "reinita", "mamita", "abuelita", "hijita", "papito", "muñeca", "princesa", "viejo", etc.

Escucha y concentración:

- Si prefiere, tome nota, esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- Si requiere que la persona dé más información sobre un tema, emplee frases como "Decía usted...", y complemente la petición con preguntas como: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- Concéntrese en la conversación y hágale sentir que tiene toda tu atención. Utilice frases como: "Sí, entiendo su situación", "De acuerdo". Muestre empatía con expresiones verbales o asintiendo con la cabeza.
- Absténgase de contestar o chatear en el celular, no use audífonos y no hable con otras personas mientras atiende a la persona.
- No saque conclusiones prematuras. Permita que él o la ciudadana termine sus intervenciones, dando espera a sus pausas, aunque estas sean prolongadas.
- Recapitule los hechos más importantes y sea prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando.

Modulación de la voz:

- Adapte la voz para capturar la atención de la persona, vocalice de manera clara para que la información sea comprensible.
- Enfaticé con la voz la información más importante.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Al finalizar la atención	<p>Confirmación de información y orientación final:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirme si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad; infórmele sobre actividades pendientes o invítelo a realizar otros procedimientos para culminar su requerimiento.• Si es posible o necesario, entréguele información escrita para garantizar la total transferencia de la información.• Diríjase a la persona por su nombre, anteponiendo las palabras “señor” o “señora”. Ofrezcale toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos, y pregúntele si hay algo más en que le pueda servir.• Cuénteles a la persona sobre nuestros canales de atención y puntos de información a través de los que puede escribir, llamar o recibir información de interés. <p>Despedida:</p> <ul style="list-style-type: none">• Despidase con una sonrisa cálida, deseándole “buenos días”, “buenas tardes” o “buenas noches”; deséle que tenga feliz día/tarde/noche, y agradézcale su visita.
---------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia basado en Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDP Versión 5.

5.1.2. Protocolo de atención en territorio

Cuando la atención se brinde en territorio, por ejemplo, las Ferias de Servicio o visitas, tenga en cuenta lo siguiente:

- Porte el uniforme asignado, carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Maneje de forma eficiente el tiempo, de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programe y asista a las visitas en equipo, con otros funcionarios y funcionarias y procure el acompañamiento de actores o ciudadanos y ciudadanas de la localidad.
- Concéntrese en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechace solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Adelante el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplique los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que puedan ser útiles en la atención en territorio.

5.1.3. Protocolo para situaciones difíciles

Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:

- Sea empático, esfuércese por ponerse en el lugar de la persona y manifiéstele saber cómo se siente en ese momento (aunque no esté de acuerdo).
- Muestre interés por su caso y hágale sentir que no es una molestia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Manténgase abierto a hallar soluciones a su molestia y no riña con la persona malhumorada o alterada.
- Tenga paciencia e invite a la persona a expresar con claridad su problema, no lo interrumpa hasta que termine.
- Escuche y pregunte lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Deje que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trate de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese, por favor”.
- Evite buscar excusas, intente explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
- Evite alterarse, subir la voz o mostrarse indiferente ante el reclamo de la persona.
- Analice las opciones que tiene para resolver la situación y presente una propuesta de solución; no se comprometa en asuntos que no pueda cumplir.
- Si la persona se encuentra muy agresiva y sospecha que puede haber una escalada de violencia, pida que alguien esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiera algún pretexto para salir y pida apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.
- Refiera los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informe al líder del punto de atención para que, si es el caso, informe a la Policía para que proceda de acuerdo con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público y lo consignado en el artículo 429 de la Ley 599 de 2000, modificado por la Ley 1453 de 2011, cuyo artículo 43 establece: *“Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.*

5.1.4. Pautas para el manejo de la infraestructura de espacios en la atención presencial

Para la prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial se deben considerar factores relacionados con la infraestructura del espacio físico de atención, como la señalización, el estado y el mantenimiento de las instalaciones, el mobiliario y equipamiento, y las condiciones de seguridad.

En este sentido, se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de vivienda, seguridad e higiene en los establecimientos de atención al público.

Las y los servidores públicos o informadores designados por la Secretaría Distrital de Planeación deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y los organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los servidores y a la ciudadanía en 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, el mobiliario y las condiciones de ambiente físico, como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, medidas de seguridad y utilización de elementos de bioseguridad.
- Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente.
- Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones que van a ser atendidas y adecuar su infraestructura física. Por ejemplo, en el caso de la atención a las personas víctimas, es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad, donde el ciudadano pueda exponer su caso o solicitud.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como los enmarcados en su identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, o el almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso, entre otros.
- 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.
- Contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención o con pantallas, televisores o equipos multimedia que cumplan tal fin.

5.2. Protocolo de servicio en el canal telefónico

La Secretaría Distrital de Planeación cuenta con la central PBX 3358000, que en alianza estratégica con la línea 195 Bogotá, se establecen como una herramienta de comunicación a través de la cual los ciudadanos pueden interactuar desde la línea fija, celular, chat o video llamada.

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los servidores deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- *Guion de saludo:* use los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico:

“Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.

Está comunicado con la Secretaría Distrital de Planeación.

Le habla (identifíquese con nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?

- *Intensidad de voz:* maneje un volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad, mientras que una muy baja hace que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- *Vocalización:* pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- *Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada:* algunos sonidos como carraspear o chasquear pueden ser incómodos. Para evitarlos se recomienda utilizar la función “Mute”, y en caso de que la persona identifique que se está empleando, pedir disculpas y mencionar que fue necesario usar el recurso técnico, y que pese a esto se está al corriente de lo que se estaba comunicando.
- *Transmita la información al ritmo del interlocutor:* la velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- *Sustente o justifique la información brindada en caso de ser necesario:* Las y los servidores 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.
- *Use frases de etiqueta telefónica:* al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor”, “sí, señor” o “sí, señora”.
- *Escucha activamente a la ciudadanía:* preste total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya fueron brindados.
- *Interrumpa de forma respetuosa o con tacto:* 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.
- *Transmita seguridad a la ciudadanía:* omita titubeos y silencios, puesto que pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- *Controle la llamada:* Las y los servidores deben tener la capacidad de abordar la llamada y llevar su control, procurando brindar la información necesaria según la solicitud, con el fin de evitar ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de la ciudadanía.
- *Personalice la llamada:* es recomendable tratar a la persona por el nombre con el que se presenta, por lo menos una vez durante la llamada.
- *Duración de la llamada:* debe ser apropiada en relación con el propósito de obtener los mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía. Se deben tener en cuenta las siguientes situaciones:
 - Conocer la información solicitada, de manera precisa, para no dilatar el tiempo normal de la llamada.
 - Es recomendable no extender la asesoría u ofrecimiento de datos, ya que se podría alargar el tiempo normal de la llamada.
 - Evitar el suministro excesivo de datos complementarios, para controlar el tiempo de la llamada.
 - Tener cuidado en transferir la llamada de manera errónea.
- *Realiza 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.
- *No cuelgue la llamada:* 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- *Ocupe el canal telefónico adecuadamente:* este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones, como tener conversaciones personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar.
- *Trate respetuosamente a la ciudadanía:* Haga uso de lenguaje incluyente y evite el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.
- *Transferencia de la llamada:* se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada. Es importante cerciorarse sobre si quien va a atender de nuevo la comunicación conoce el tema y está en capacidad de brindar el mejor apoyo.
- *Confirme la información suministrada:* es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, para evitar que la persona deba llamar de nuevo.
- *Finalización de la llamada:* despídase de la persona de manera cordial, usando frases como: “Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Planeación, ¿puedo servirle en algo más?”.

5.3. Protocolo de servicio en el canal virtual

El canal virtual se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para ofrecer servicios y trámites en línea con el fin de promover un cambio de cultura hacia lo digital, que facilite a la ciudadanía la interacción con la Administración Distrital desde cualquier lugar.

Algunas pautas generales que deben atender las y los servidores encargados de la administración del canal virtual son:

- *Conserve la identidad institucional:* en todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de Imagen Institucional, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito (Resolución 003 de 2017), la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República u otros documentos que se encuentren disponibles en el momento.
- *Contemple y articule herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales:* considerar en la operación y el diseño del canal web aspectos como el marco legal vigente, estrategias del gobierno, temáticas sobre arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas.
- *Seguridad y confidencialidad de la información:* se deben adoptar medidas destinadas a proteger la información, atendiendo la normatividad que ampara su carácter confidencial.
- *Calidad de las herramientas del canal virtual:* seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como la disponibilidad, la flexibilidad, la interoperabilidad, la capacidad de mantenimiento, la capacidad de administración, el rendimiento, la confiabilidad, la escalabilidad y la capacidad de soporte, entre otros.
- *Mejor experiencia en dispositivos móviles:* seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los espacios virtuales de las entidades distritales, que sean



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte de las y los usuarios de la aplicación.

- *Chat*: la SDP, en alianza estratégica con la línea 195 Bogotá, utiliza el servicio chat para envío de mensajes masivos. Los protocolos de atención se encuentran en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, versión 2019, de la Secretaría General.
- *Citas virtuales de atención especializada*: A partir de las medidas de bioseguridad impuestas durante la pandemia, la SDP implementó el servicio de citas virtuales. Para su adecuada implementación, consulte el *Instructivo servicio de citas de atención especializada*, de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

5.3.1. Protocolo de atención en el correo electrónico

Las y los servidores públicos son responsables del uso de su cuenta de correo institucional, por tal razón no deben permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

De conformidad con lo establecido en nuestro procedimiento *A-PD-050 Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales*, "Cualquier dependencia que reciba por medio de cuenta de correo electrónico institucional una petición para activar cualquier actuación de competencia institucional debe remitirlo a la Ventanilla Única de Radicación para su respectivo registro y radicación en el aplicativo para la Administración y el Control de las Comunicaciones Oficiales...".

En este orden de ideas, una vez usted reciba una petición ciudadana por este medio, debe reenviarla al correo de servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co, junto con los adjuntos que contenga.

5.3.2. Protocolo de redes sociales

Tenga presente las siguientes pautas en las redes sociales:

- *En el contacto inicial*: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos, además, procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- *En el desarrollo del servicio*: sugiera al ciudadano o ciudadana que consulte otros canales, como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía, son trascendentales.

Es importante tratar de contestar varios correos con una sola respuesta, pero cada uno debe contar con algún detalle particular, para que no parezcan mensajes robotizados.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos, de ningún modo se deben publicar sus datos personales.

- *En la finalización del servicio:* si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes, como falta de información o que sea incompleta o errada, comunique la situación al jefe inmediato, para que pueda ser resuelta de fondo; adicionalmente es necesario explicar la razón a la persona, informándole cuándo recibirá la respuesta de su caso.

5.4. Protocolo de atención en servicio preferencial

En armonía con la Ley 1437 de 2011, del Congreso de Colombia en su numeral 6° del artículo 5°, el servicio preferencial o especial es aquel que se brinda en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Distrital a todas aquellas personas que por sus características físicas o sensoriales requieran de una atención preferente, de acuerdo con los lineamientos de política y normatividad existente relacionada con el tema.

Para el servicio prioritario se deben tener en cuenta los siguientes conceptos³⁶:

- *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.

Se recomienda 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. Y, cuando las sillas prioritarias se ocupen, se deben ceder las otras sillas a los grupos poblacionales definidos.

A continuación, se proporcionan las pautas para la atención frente a las diferentes categorías sujeto de servicio preferencial, las cuales, si bien se aplican mayormente en el canal presencial, también deben implementarse en los demás canales del servicio.

5.4.1. Protocolo personas mayores

Las siguientes son pautas específicas para la atención de las personas mayores:

³⁶ Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital. Versión 2 (2022). Secretaría General.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Utilice la expresión **persona mayor**, conforme se enuncia en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Priorice su ingreso a la fila preferente.
- Escúcheles atentamente para identificar la mejor manera de atenderles.
- Guíeles a las áreas destinadas para su atención.
- Llame a las personas mayores por su nombre, con lenguaje respetuoso e incluyente y evitando el uso de expresiones como: "mamá", "mamita", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", y expresiones paternalistas o maternalistas.
- Trate a las personas mayores con respeto, sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad.
- Absténgase de usar diminutivos que los infantilice y expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregue por escrito la información sobre fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario. Escriba en letra legible y cuando se requiera utilice un tamaño grande.
- Confirme que la información entregada ha sido comprendida completamente por la persona mayor.
- Reconozca a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas. Recuerde que muchas de ellas realizan sus trámites de manera autónoma, sin requerir acompañante o de persona cuidadora.
- No asocie las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- En su calidad de persona que presta servicio a la ciudadanía, deben conocer la *Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez*, la *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores* y la ruta de atención intersectorial para las personas mayores, con el propósito de poder entregar información completa sobre la entidad correspondiente, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.
- Elimine las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.
- Evite el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas indiquen.

5.4.2. Protocolo personas con discapacidad

Las siguientes son pautas generales para la atención de personas con discapacidad:

- Utilice la expresión personas con discapacidad y absténgase de referirse a ellos con términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Inmediatamente la persona entre al punto de atención, contáctele y diríjale a la fila preferencial de asignación de turnos o módulo preferencial para que reciba atención prioritaria
- Pregúntele a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar, y en caso de que la respuesta sea afirmativa, bríndele el apoyo necesario.
- Bríndele a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo acepta, realice 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.
- Confirme si la información que le proporcionó fue comprendida, si requiere retroalimentación o repítala en un lenguaje claro y sencillo.
- Evite el proteccionismo excesivo. Tenga en cuenta que las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para situaciones concretas que ellas mismas puedan indicar.
- Participe en las capacitaciones que la entidad brinde sobre la atención a personas con discapacidad.
- Conozca los diferentes tipos de discapacidad para atender de manera particular a cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Pautas para la atención frente a cada tipo de discapacidad:

Discapacidad Física
<ul style="list-style-type: none">- Ubíquese en frente de la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.- Pregúntele 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. En todo caso, sujete la silla con las dos manos y desde la parte de atrás, y al llegar al destino, ubique la silla en un sitio adecuado y verifique que se ponga el freno.- Facilite que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlos siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.- Camine 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 en 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Discapacidad Física

- Evidencia respeto frente cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con sus piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.

Servicios de apoyo que favorecen la atención:

- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”, y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado de Accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia basada en Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

Discapacidad Auditiva

- Tenga en cuenta que la discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir, son sordas o hipoacústicas.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Tenga en cuenta que la persona intérprete no es necesariamente acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Mantenga siempre el contacto visual mientras le esté hablando y permítele que visualice tu rostro para que lea tus labios; si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Hable claramente, sin exagerar la vocalización de las palabras ni taparte la boca.
- Utilice frases cortas y precisas para darle indicaciones, y si es necesario, acuda a señales visuales.
- No realice 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 debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Recuerde que no todas las personas sordas saben leer o escribir, por lo tanto, es importante que identifique la manera más pertinente para comunicarse, y acuda a los apoyos necesarios, como los descritos a continuación.
- Si la persona con hipoacusia le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que lo estás gritando.

Servicios de apoyo que favorecen la atención:

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Discapacidad Auditiva

- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
 - Acudir al sistema de la Línea del Centro de Relevó, creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Federación de Sordos de Colombia (Fenascol), que permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de la Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea y la opción de vídeo mensajes por WhatsApp en el número 3177735093. Para acceder a este servicio, es indispensable que la persona sorda se encuentre registrada en el Centro de Relevó y cuente con su usuario y contraseña personal.
 - Utilizar el Servicio de Interpretación Virtual - SERVIR, que ofrece la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), mediante el cual las entidades que prestan servicio a la ciudadanía pueden brindar atención oportuna en Lengua de Señas Colombiana a personas sordas cuando lo requieran, por medio de los intérpretes, quienes establecen un puente de comunicación entre la persona sorda y los representantes de servicio de la entidad. Para el uso de éste servicio, la entidad que lo requiera deberá contar con la respectiva licencia, usuario y los equipos necesarios para la conectividad.
- Procurar tener un servidor capacitado en lengua de señas.

Fuente: Elaboración propia basada en Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

Discapacidad Visual

- Tenga presente que existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión; cada una de las cuales requerirá herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial.
- Hable y preste 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.
- Realice asignación de turno prioritario e informe que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Pregunte 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 ser guiada, pregúntele si desea ubicar la mano sobre el hombro o en el brazo de usted como facilitador, y ubíquese al lado y ligeramente adelante para facilitar el desplazamiento por el lugar. Evite caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes y por ningún motivo hale a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona no acepta ser guiada, bríndele indicaciones precisas y claras que le permitan ubicarse en el espacio, 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 o la cabeza.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Discapacidad Visual

persona hasta el punto de la hoja donde debe 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; igualmente, cuando retorne a su puesto, infórmele que ya regresó.
- Aumente la resolución del texto o de las imágenes en el computador para mostrar la información a la persona con baja visión.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, permítale entrar antes que su usuario(a), ya que este le indica el camino y representa su seguridad. No lo separe de la persona, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés.
- Describa con claridad cuáles documentos le entrega a la persona.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).
- Es indispensable seguir las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en el apartado de Accesibilidad.

Servicios de apoyo que favorecen la atención:

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

Fuente: Elaboración propia basada en Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

Discapacidad Intelectual

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Realice preguntas específicas y con un lenguaje claro.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede suceder que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.
- Evite el lenguaje técnico y complejo; adopte una manera de hablar natural y sencilla.
- Proporcione instrucciones cortas y, cuando se requiera, emplee ejemplos para facilitar la comunicación.
- Valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y los sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.
- Consigne por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

Fuente: Elaboración propia basada en Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Discapacidad Psicosocial

- Evite críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permita espacios de silencio y de ser necesario disponga de más de una sesión para abordar la atención.
- Evite 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.

Fuente: Elaboración propia basada en Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

Discapacidad Múltiple

- Indague 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.
- Atienda las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad.
- Tenga presente que no siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.

Sordoceguera

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, y en el caso de que la persona esté acompañada, se deben atender las indicaciones que brinde el acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Las personas sordociegas acostumbran a utilizar un bastón de colores rojo y blanco, para que las demás personas puedan identificar que se trata de este tipo de discapacidad.
- Es necesario que esté más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubíquese por el lado en que la persona oye mejor y tóquese suavemente el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordociega va acompañada de un guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Sordoceguera

atenderle.

- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.
- Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

Servicios de apoyo que favorecen la atención:

- Los apoyos mencionados son los mismos recomendados en el apartado de las discapacidades visual y auditiva.

Fuente: Elaboración propia basada en Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

5.4.3. Protocolo niños, niñas y adolescentes

Considerando la misionalidad de la SDP, es probable que los niños, niñas y adolescentes se presente con poca frecuencia para acceder a nuestros servicios. No obstante, en caso de recibir a personas de este grupo poblacional, tenga en cuenta las siguientes pautas:

- En todas las situaciones, prima su interés superior y la garantía de los derechos de esta población, por lo que deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- Evidencie respeto y absténgase de expresiones de rechazo o descalificación por su forma de expresión, grupo étnico, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, discapacidad o cualquier otra característica.
- En ninguna circunstancia debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

5.4.4. Protocolo Mujeres en embarazo o con niños en brazos o pequeños

- Bríndele atención rápida y oportuna.
- Priorice su ingreso a la fila preferente.
- Otórguele turno de corta espera.
- En caso de tener que esperar para recibir el servicio, ubíqueles en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

5.4.5. Personas con problemas de seguridad o protección

- Priorice su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones, ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o los demás visitantes de la entidad.
- Proporcione información clara sobre la solicitud de la persona, así como de los diferentes canales por medio de los cuales puede acceder a los servicios.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

5.4.6. Personas con enfermedades terminales o catastróficas

- Priorice su servicio y bríndeles la asistencia que demanda su estado de salud.
- Proporcione información clara sobre la solicitud de la persona, así como de los diferentes canales por medio de los cuales puede acceder a los servicios

5.4.7. Personas de talla baja

- Adapte el módulo de atención quitando obstáculos o ubíquese de forma que la persona esté a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja, ya que generalmente el andar de su paso será más corto al suyo.
- Nunca le acaricie la cabeza.
- Trátele según su edad cronológica y no como niños o niñas.

5.4.8. Personal de la Fuerza Pública

De acuerdo con el Decreto 428 de 2018, artículo 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”.

5.5. Protocolo de atención con enfoque poblacional – diferencial y de género

Como se planteó en el capítulo de *Enfoques para el Servicio a la Ciudadanía* del presente manual, desde el *enfoque poblacional – diferencial* se analizan diferencialmente las necesidades y se reconoce la diversidad de la población, y, desde el *enfoque de género* se analizan las diferencias, asimetrías y desigualdades, producto de las relaciones de género.

En el capítulo precedente, se abordaron las pautas para la atención de personas mayores, población con discapacidad y niños, niñas y adolescentes, al estar acogidas en la Ley 1437 de 2011. Por lo cual, a continuación, se proporcionan las pautas a seguir en el servicio dirigido a las personas pertenecientes a las demás categorías de los enfoques poblacional – diferencial y de género, quienes son sujeto de una atención diferencial.

5.5.1. Protocolo grupos étnicos

Las siguientes son recomendaciones desde la perspectiva del enfoque diferencial étnico, que implica el análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Tenga presente que las personas pertenecientes a los grupos étnicos se auto reconocen como tales, por lo cual son ellas mismas quienes pueden proporcionar dicha información cuando se requiera. Por lo tanto, si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos, aspecto o vestimenta.
- Atienda a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o pertenencia étnica.
- Absténgase de realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de los grupos étnicos.
- Si durante la atención, usted se debe diligenciar algún formato, confirme que la información registrada sea la correcta; esto, teniendo en cuenta que las personas pertenecientes a los grupos étnicos en ocasiones tienen nombres o apellidos que no son comunes ni fáciles de escribir o pronunciar.
- Evite tocar o hacer comentarios sobre las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención, de las personas que hacen parte de los grupos étnicos.
- Asista a las capacitaciones que la entidad realice sobre atención a la población étnica. Estos espacios se pueden adelantar en articulación con la Subdirección de Asuntos Étnicos de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Implemente rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o necesita un intérprete; si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor escalará la solicitud al coordinador, quien definirá el protocolo de atención.
- Solicite al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los servidores.
- Considerando el Decreto 1166 de 2016 que en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto, las Autoridades deben habilitar mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, contando con el consentimiento de la persona, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta en los términos de ley.

5.5.2. Protocolo personas víctimas de conflicto armado

Se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas para la atención de las personas víctimas del conflicto armado:

- Escuche atentamente a la persona, para comprender claramente cuál es su solicitud.
- Recuerde que la persona que tiene enfrente es sujeto de derechos, a quien usted le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Evite realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asuma 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. Asuma una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, evitando tecnicismos.
- Documentese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interfiera ni genere suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima; para asegurarse de haber comprendido, parafrasee y confirme con la persona lo que ella expresó.
- Escuche y responda con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantice a la persona víctima del conflicto, la confidencialidad de la información suministrada.
- Evite preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brinde trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tome 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 en muchas ocasiones no ha sido favorable.
- Recuerde que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo cual se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicite apoyo cuando se desconozca información o no se cuente con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuche de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra, y procure ser empático.
- Consulte y actualice sus conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Implemente rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconozca 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); por lo cual es importante que tenga en cuenta las recomendaciones dadas frente a los diferentes grupos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

5.5.3. Protocolo personas campesinas y rurales

Siga las siguientes pautas para la atención de las personas que integran las comunidades campesinas o población rural:

- Tenga en cuenta que las localidades de Sumapaz (totalmente rural), Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santafé, Suba y Usaquén cuentan con ruralidad, lo que equivale al 75% del territorio del Distrito Capital, aproximadamente 60 veredas.
- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, frente a lo cual es importante corresponder asertivamente, explicándole de manera amable que por condiciones de bioseguridad, tanto para ella como para quien atiende, se recomienda no utilizar este tipo de saludo.
- Absténgase de expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, la cual es funcional según la ubicación geográfica y el clima de donde proviene.
- 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, y/o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

5.5.4. Protocolo personas de los sectores Lgbti

Las siguientes son las pautas para brindar el servicio:

- Utilice un lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades.
- Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el nombre con el que se haya identificado.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “Lgbti”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas transgeneristas.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados, independientemente de los cuales usted debe mantener una actitud respetuosa frente al ciudadano o ciudadana. Esto aplica, de manera particular, para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o frente a la actividad laboral de personas transgeneristas (travestis, transexuales, o transformistas).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Elimine todo comentario, risa o mirada que denote una actitud que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No se guíe por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.
- Es importante que se tenga en cuenta la identidad de género con la que la persona se identifica cuando ésta desee acceder a los servicios de baños, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.

5.5.5. Protocolo de atención a mujeres

Las siguientes son recomendaciones para la atención a las mujeres:

- Haga uso de lenguaje incluyente, el cual se refiere a expresiones lingüísticas que incluyen tanto al género femenino como el masculino, que contribuyen a la igualdad y a la visibilización de la mujer.
- Desarrolle acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la *Guía para el uso del lenguaje incluyente de la SDP*³⁷; también se cuenta con la *Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General*³⁸.
- Durante la atención absténgase de reforzar imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- De la misma manera, evite reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Absténgase de realizar comentarios que cuestionen las capacidades de las mujeres, o que minimicen las problemáticas expuestas por las mujeres.
- Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de la entidad, deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como sujetas políticas, ciudadanas y actrices fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad. Para esto se podrá: 1. Difundir los derechos de las mujeres. 2. Respetar la diversidad de las mujeres. 3. Resaltar los aportes que hacen en todos los campos de la sociedad. 4. Promover los liderazgos de las mujeres. 5. Deconstruir creencias, prejuicios y costumbres que subordinan a las mujeres.
- Evite opinar o hacer comentarios, aunque sean bien intencionados, sobre sus atuendos, peinados, maquillaje y/o accesorios que la mujer lleve consigo como parte de su identidad cultural.
- No nombre a las mujeres por su color de piel, hágalo por su nombre.
- Tenga en cuenta las necesidades de comunicación de las mujeres adultas y mayores y su acceso a las TICS

³⁷ https://www.sdp.gov.co/busqueda-avanzada?search_api_multi_fulltext=gu%C3%ADa+de+lenguaje+incluyente

³⁸ <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/lineamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-deldistrito-capital.pdf>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Identifique espacios problemáticos para el acceso de mujeres adultas y mayores a quienes se les dificulte su movilidad.
- Absténgase de utilizar expresiones que infantilicen a las mujeres jóvenes; no las nombre como niñas.
- No haga referencia a los trabajos de las mujeres según la jerga usada en el espacio público, o en los medios masivos; procure informarse siempre sobre las maneras más precisas de referirse a una actividad específica.
- Recuerde que las mujeres de los sectores Lgbti deciden si expresan o no su identidad de género.
- Asista a las capacitaciones que se oferten en cuanto a normativas sobre enfoque de género y respecto de la atención a las mujeres.
- Se recomienda que 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/>

5.5.6. Protocolo para población migrante

Tenga en cuenta las siguientes pautas para la atención de las personas migrantes que soliciten acceder a los trámites y servicios de la entidad:

- Escuche atentamente a la persona para comprender claramente cuál es su solicitud.
- Recuerde que la persona que tiene enfrente es sujeto de derechos, a quien usted le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evite realizar juicios de valor por el hecho de ser población migrante, que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención.
- Durante el proceso de atención, use un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, evitando tecnicismos.
- Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- Recuerde que al ser una persona de que proviene de un país diferente, puede suceder que desconozca las leyes, los procedimientos y las maneras de actuar del Estado Colombiano; por lo tanto, muéstrese dispuesto a aclarar cualquier inquietud y asegúrese de que la información que le quedó clara.
- Solicite apoyo cuando se desconozca información o no se cuente con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Consulte y actualice sus conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para la garantía de los derechos de las personas migrantes.
- Absténgase de expresiones de desagrado, burla o incomodidad ante la presencia de población migrante.
- Tenga presente los tipos de documentos con los que la personas migrantes pueden acceder a los servicios y trámites de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Para el caso particular de la población migrante venezolana, puede consultar la Guía para Migrantes Venezolanos en Colombia https://www.suin-juriscol.gov.co/archivo/migrantes/Guia_para_migrantesV2.pdf.

- Asista a las capacitaciones que sobre atención a población migrante se realicen o articule la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Bibliografía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). Manual de Servicio a la Ciudadanía. Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía (V. 2). Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación. Protocolos de Servicio al Ciudadano. (Documento institucional). Bogotá: DNP.

BOSCÁN, Antonio. Las nuevas masculinidades positivas. Utopía y Praxis Latinoamericana v.13 n.41 Maracaibo jun. 2008

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"

Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, Art. 2°.

Ley 1712 de 2014 y Decreto Nacional 103 de 2015

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

Resolución 2210 de 2021 "Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital. Anexo.

CONPES D.C. No 19. Actualización del Plan de Acción de la "POLÍTICA PÚBLICA SOCIAL PARA EL ENVEJECIMIENTO Y LA VEJEZ 2010-2025.

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHMP.

http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Comisión Intersectorial Poblacional del Distrito Capital [CIPO]. Lineamientos distritales para la incorporación de enfoques diferenciales. Bogotá, Colombia

Decreto 470 de 2007. "Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"

ONU, O. d. (2006). Convención Internacional de Derechos para personas con discapacidad.

Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Madrid: Grupo Editorial CINCA.

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/grupos-etnicos.aspx>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Enfoque Diferencial para Pueblos y Comunidades Indígenas Víctimas. Ministerio del Interior. Pag. 10

Guía para la Incorporación e Implementación Del Enfoque Diferencial En El Proceso De Restitución De Tierras- Unidad de Restitución de Tierras – Junio 2019

Artículo 2 Ley 70 de 1993, "Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política

Sentencia C-086 de 1.994; Sentencia C-530 de 1993

Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y Artículo 253 del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022

ICANH. (2018). Conceptualización del campesinado en Colombia. Documento técnico para su definición, caracterización y medición

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.

Lineamientos para la estrategia de transversalización de los enfoques de género y diferencial para mujeres en el Distrito Capital (Secretaría Distrital de la Mujer, 2021).

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)

Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional – DANE

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf

<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/lineamientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-deldistrito-capital.pdf>.

Guía para el uso de lenguaje incluyente en https://www.sdp.gov.co/busqueda-avanzada?search_api_multi_fulltext=gu%C3%ADa+de+lenguaje+incluyente

Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, “Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad”.

¹ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Departamento de Planeación Nacional

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Guía para la Incorporación e Implementación Del Enfoque Diferencial En El Proceso De Restitución De Tierras- Unidad de Restitución de Tierras – Junio 2019

<https://www.urt.gov.co/documents/20124/709242/GUIA+PARA+LA+APLICACI%C3%93N+DEL+ENF>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

[OQUE+DIFERENCIAL+EN+EL+PROCESO+DE+RESTITUCI%C3%93N+DE+TIERRAS2020.pdf/5e316fc1-2b0f-a0d4-f995-06fb6e7cd0b1?t=1601931723297](https://www.bogota.gov.co/que-diferencial-en-el-proceso-de-restitucion-de-tierras-2020.pdf/5e316fc1-2b0f-a0d4-f995-06fb6e7cd0b1?t=1601931723297)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Anexo 1
Normatividad Servicio a la Ciudadanía

El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

Constitución Política de Colombia de 1991 Ley 1712 de 2014 Ley 1618 de 2013 Ley 1437 de 2011 Ley 1482 de 2011 Ley 1448 de 2011 Ley 982 de 2005 Ley 527 de 1999 Ley 489 de 1998 Decreto 428 de 2018 Decreto 197 de 2014 Decreto 2573 de 2014 Decreto 062 de 2014 Decreto 19 de 2012 Decreto 2623 de 2009 Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Documento Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano Documento Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte	Manual de Servicio al Ciudadano en Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019. Circular 005 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Circular 035 de 2019 de la Secretaría Distrital de Planeación Resolución 003 de 2017 Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional de Colombia Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas (2006) Documento Conpes D. C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción Acuerdo Distrital 641 de 2016 Acuerdo Distrital 257 de 2006 Acuerdo Distrital 371 de 2009 Acuerdo Distrital 529 de 2013 Acuerdo Distrital 731 de 2018
---	---



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Anexo 2

Normatividad Enfoques Poblacional – Diferencial y de Género

Personas mayores	
Internacional	Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.
Nacional	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. 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.
Distrital	Conpes D.C. N° 19 de 2022: Actualización del Plan de Acción de la “Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025.” Decreto 345 de 2010: Por medio del cual se adopta la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez

Discapacidad	
Internacional	Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad Convención Interamericana para la eliminación de formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad – OEA
Nacional	Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se ratificó la “Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad” Constitución Política de Colombia, Artículos 47, 54, 68.
Distrital	Acuerdo 137 de 2014 Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital. Decreto 470 de 2007 Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Normas relacionadas con la accesibilidad	
Norma	Descripción
Ley 1618 de 2013	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	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.
Decreto Nacional 103 de 2015	<p>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.</p> <p>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.</p>

Grupos étnicos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Internacional	Declaración de las Naciones Unidas Sobre los derechos de los pueblos indígenas.
Nacional	<p>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</p> <p>Ley 21 de 1991, Convenio sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.</p> <p>Decreto 2957 de 2010 Por el cual se expide un marco normativo para la protección integral de los derechos del grupo étnico Rom o Gitano.</p>
Distrital	<p>Acuerdo 761 de 2020 Adopción del Plan de Desarrollo Distrital, Artículo 66.</p> <p>Acuerdo Distrital 359 de 2009 "Por el cual se establecen los lineamientos de política pública para los indígenas en Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Decreto 543 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública para los Pueblos Indígenas en Bogotá, D.C."</p> <p>Decreto 582 de 2011 por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital para el grupo étnico Rrom o Gitano.</p> <p>Decreto 151 de 2008 "Por el cual se adoptan los lineamientos de Política Pública Distrital y el Plan Integral de Acciones Afirmativas, para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural y la Garantía de los Derechos de los Afrodescendientes".</p> <p>Acuerdo 175 de 2005 "Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Política Pública para la Población Afrodescendiente residente en Bogotá y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Decreto 554 de 2011 por medio del cual se adopta Política Pública Distrital para el Reconocimiento de la Diversidad Cultural, la garantía, la protección y el restablecimiento de los Derechos de la Población Raizal en Bogotá, para el período 2011-2020.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Población víctima del conflicto armado	
Nacional	<p>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</p> <p>Ley 2078 de 2021 Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia.</p>
Distrital	<p>Decreto 284 de 2011 Por medio del cual se modifican los Decretos Distritales N°. 462 de 2011, por el cual se ordenó la implementación del Programa de Prevención, Asistencia, Atención, Protección y Reparación Integral a las Víctimas, en cumplimiento de lo estipulado por el artículo 174 de la Ley 1448 de 2011, y N° 059 de 2012, por medio del cual se modificó parcialmente la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y se asignaron unas funciones.</p> <p>Acuerdo 491 de 2012 Por medio del cual se modifica el Acuerdo 370 de 2009, se crea el Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas de Graves Violaciones a los Derechos Humanos, Delitos de Lesa Humanidad y Crímenes de Guerra en Bogotá, D.C., se adicionan lineamientos a la política pública y se dictan otras disposiciones.</p>

Sectores LGBTI	
Nacional	<p>Decreto 762 de 2018 "Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales Lgbti y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas".</p>
Distrital	<p>Acuerdo 371 de 2009 "Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas-LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Decreto 062 de 2014, "Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- Lgbti - y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones".</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

M-IN-007 MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Versión 6 Acta de Mejoramiento 9 del 27 de enero de 2023
Proceso M-CA-003
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Sectores LGBTI

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.

Mujeres

Nacional

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.

Distrital

CONPES D.C. N° 14 de 2020. "Política Pública de Mujeres y Equidad de Género".
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.

Acuerdo Distrital 381 de 2009. Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.