

Manual de Servicio a la *Ciudadanía*



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 1 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos.....	4
2.1	Objetivo general.....	4
2.2	Objetivos específicos	4
3.	Alcance	4
4.	Generalidades	4
4.1	Principios del servicio.....	5
4.2	Derechos y deberes de la ciudadanía	8
4.3	Normatividad	9
5.	Aspectos relevantes para la atención de la ciudadanía	11
5.1	Accesibilidad	12
5.2	Accesibilidad en espacios físicos.....	14
5.3	Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales	15
5.4	Accesibilidad en canal telefónico	17
5.5	Lenguaje claro, incluyente y no sexista	17
6.	Perspectiva y enfoques para el servicio a la ciudadanía	19
6.1	Atención con enfoque de derechos	19
6.2	Atención con enfoque de género.....	20
6.3	Atención con enfoque poblacional – diferencial	22
6.4	Protocolo de atención a personas mayores	23
6.5	Protocolo de atención a personas con discapacidad	25
6.6	Atención a las personas con discapacidad visual en la SDHT.....	27
6.7	Atención para discapacidad auditiva.	28
6.8	Atención para personas con sordoceguera.....	29
6.9	Atención para personas con discapacidad física.....	31
6.10	Atención para personas con discapacidad intelectual	32
6.11	Atención para personas con discapacidad psicosocial (mental)	32
6.12	Atención para personas con discapacidad múltiple	33
6.13	Protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidad étnica	33
6.14	Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado	36
6.15	Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos.....	39
6.16	Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ+	40
6.17	Perspectiva de interseccionalidad	43
7.	Protocolos de atención por canal de atención	43
7.1	Protocolos de atención en canal de atención presencial	45
7.2	Protocolos de atención canal de atención telefónico	55
8.1	Protocolos de atención canal virtual	62

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 2 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

8.2	Protocolos de atención chat	62
8.3	Protocolos de atención en redes sociales	65
8.4	Protocolos de atención correo electrónico	69
8.5	Protocolos de atención canal de atención correspondencia	73
9.	Bibliografía	73
10.	Anexos	74
11.	Control de Cambios	75

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 3 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

1. Introducción

La gestión del servicio reconoce a la ciudadanía como eje de la gestión pública orientada a la satisfacción de necesidades, así como una garantía del bienestar individual y colectivo.

En otras palabras, la eficiencia administrativa debe asegurar a la integración de procesos internos que concedan un carácter transversal y estratégico al servicio a la ciudadanía. De acuerdo con el modelo de gestión; se dirige a resultados que generen acciones de mejora hacia la simplificación y racionalización de trámites, servicios compartidos y cooperación.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establece cuatro ejes de intervención; (i) mejorar el tratamiento de las solicitudes de quienes acceden a los servicios de la administración pública; (ii) cualificar los equipos de trabajo; (iii) fortalecer el enfoque de gerencia de servicio al ciudadano en la administración y (iv) contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades (DNP,2010,645).

Por consiguiente, la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y su materialización a través de la implementación del CONPES 3 de 2019, “Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía – PPDSC”. Cuyo objeto es que la ciudadanía tenga el derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para garantizar el goce efectivo sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o discapacidad.

Esta política propende por la participación con incidencia, al vincular a la ciudadanía como un actor clave en la gestión del servicio. De esta forma se Contempla los enfoques de derechos de género, poblacional y diferencial.

Por lo tanto, el manual de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, presenta los componentes que otorgan una “experiencia de rendimiento” a la ciudadanía en el marco de la normatividad vigente del Distrito. Asimismo, una invitación a apropiarse del rol que tiene cada actor en la entidad desde sus funciones y competencias para contribuir al desarrollo exitoso del ciclo del servicio en cada uno de sus canales de atención.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 4 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos del ciclo del servicio en la Secretaría Distrital del Hábitat, para una atención eficaz, eficiente, transparente, digna, igualitaria, equitativa y de calidad a la ciudadanía.

2.2 Objetivos específicos

- Dar a conocer los parámetros para la accesibilidad y el lenguaje claro, a través de la cultura institucional y la adecuada atención a la ciudadanía.
- Brindar la atención a la ciudadanía, con enfoque de derechos, diferencial, poblacional y de género, en el marco de la perspectiva de interseccionalidad.
- Apropiar los protocolos de servicio a la ciudadanía, en los canales de atención que se encuentran habilitados por parte de la entidad.
- Fortalecer las capacidades y habilidades de los actores institucionales de la Secretaría Distrital del Hábitat para el servicio a la ciudadanía.

3. Alcance

El Manual de servicio a la ciudadanía de la SDHT, está dirigido a los actores institucionales que interactúan con la ciudadanía u otros grupos de valor; para brindar información sobre la oferta de la entidad a través de los canales de atención: presencial, virtual y telefónico; incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional, diferencial y la perspectiva de interseccionalidad.

4. Generalidades

Para la Secretaría Distrital del Hábitat es fundamental garantizar el acceso de la ciudadanía a los trámites, bienes y servicios que presta la entidad. Se busca cumplir los principios para la atención oportuna; eficaz, eficiente, transparente, digna, igualitaria, equitativa y de calidad a la ciudadanía, con perspectiva de interseccionalidad; incluida en los protocolos de atención.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 5 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

4.1 Principios del servicio

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá D.C¹, se orienta bajo los siguientes principios:

La ciudadanía como razón de ser: es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública no habrá función pública, ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Respeto: considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo que este trato debe realizarse, tanto por parte de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital, como de la ciudadanía y así, garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo claro y adecuado de los recursos públicos. La incorruptibilidad de las personas, que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades del Distrito. El acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes: rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Participación: es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía, que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales culturales, políticos, económicos y ecológicos. Su objetivo es incentivar a la toma de decisiones que influyan de forma activa y vinculativa.

Equidad: está relacionada directamente con la justicia social. Los seres humanos son iguales en dignidad y, por lo tanto, tienen las mismas oportunidades para su desarrollo personal. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Diversidad: radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad: reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

¹ CONPES D.C. 03 de 2019. Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 6 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Solidaridad: es el accionar que promueve la cooperación; el respeto, el compañerismo, la familiaridad, la claridad, la generosidad y la sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio. En causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos; incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Perdurabilidad: es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Corresponsabilidad: es la responsabilidad solidaria entre el Gobierno, la Administración Distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Territorialidad: las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante, Por tal razón, se identificarán aspectos particulares como las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

Pensar la Política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

Atención diferencial preferencial: en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.²

Coordinación, cooperación y articulación: la comunicación e interacción entre los actores del servicio será un requisito indispensable para cumplir de forma integral con los objetivos de

² Para efectos de este Manual, la atención preferencial se entenderá como Atención Prioritaria, según recomendaciones del Instituto Nacional para Ciegos – INCI; el concepto se desarrolla en este documento más adelante.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 7 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Cobertura: la Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Accesibilidad: la Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permitan el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Inclusión: es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Innovación: a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Oportunidad: es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, deben tenerse en cuenta los siguientes principios:

Eficiencia: hace referencia al uso óptimo de recursos en una actividad³.

Eficacia: es el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados⁴.

Efectividad: es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos. El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano⁵.

Calidad: mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.

Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeros, basadas en normas y procedimientos⁶.

³ Guía metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas, DNP, 2014

⁴ ibídem

⁵ ibídem

⁶ Protocolo de atención Procuraduría General de la Nación, 2019



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 8 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana⁷.

Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía⁸.

Calidez: entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición⁹.

4.2 Derechos y deberes de la ciudadanía

La Carta de Trato Digno de la Secretaría General establece para el desarrollo del servicio con calidad, la realización de los derechos y deberes de la ciudadanía, entre los cuales se encuentran:

Derechos

- Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
- Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital, con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.

⁷ Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

⁸ Ibídem

⁹ Ibídem



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 9 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
- Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes

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

4.3 Normatividad

El servicio a la ciudadanía es uno de los fines del Estado consagrados en la Constitución Política de Colombia y en su Artículo 123 donde menciona la responsabilidad que tiene todo servidor público de servir al Estado y a la comunidad.

La Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos. Basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización y la delegación de funciones de las entidades del Estado. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

El Artículo 46 del Acuerdo 257 de 2006 establece que “el Sector Gestión Pública tiene como misión coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales y promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano.” La Secretaría Distrital del Hábitat, en calidad de actor de servicio,



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 10 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

garantiza la prestación de un servicio que propenda por la generación de valor público, que promueve acciones que estimulen la corresponsabilidad ciudadana, que busque de manera continua el fortalecimiento de canales de atención y espacios de interacción, la promoción de un lenguaje claro e incluyente, la cualificación de sus servidores y, por último, la implementación de un modelo de servicio enmarcado bajo los principios de racionalización y optimización de procesos cuyo producto final se visualiza en la fijación de trámites y servicios.

Por otro lado, la Secretaría Distrital del Hábitat, como entidad garante de servicio, en sus actuaciones, acoge y está en línea con la implementación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales en concordancia para lograr el acercamiento de la Administración Distrital a la ciudadanía, para lo cual facilita y promueve las condiciones aplicables para la atención de servicio a la ciudadanía en sus diferentes canales (presencial, virtual y telefónico).

Dado lo anterior en la siguiente tabla se despliega el normograma asociado al servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital para conocimiento general.

Tabla 1. Normograma

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 123. Responsabilidad que tiene todo servidor público de servir al Estado y la comunidad.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto Nacional 103 de 2015.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 11 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

Fuente: Elaboración propia referenciada con el manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital -2022

5. Aspectos relevantes para la atención de la ciudadanía

La atención a la ciudadanía de manera continua debe garantizar el lenguaje claro, incluyente y no sexista, así como propender por la accesibilidad en términos de espacios físicos, medios electrónicos, sitios web, contenidos digitales y en el canal telefónico.



	<p style="text-align: center;">MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 12 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

5.1 Accesibilidad

La accesibilidad se definirá como “las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones”¹⁰.

La accesibilidad es uno de los principios del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, por ello el alcance es transversal a los diferentes canales de atención y de la información brindada a la ciudadanía por parte de la SDHT.

Tabla 2. Normatividad asociada a la accesibilidad

Norma	Elementos para considerar en cuanto a accesibilidad
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.
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	Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán

¹⁰ 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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 13 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

	<p>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>
--	--

Fuente: Elaboración propia referenciada con el manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital -2022

Con base en lo anterior, es necesario comprender que las barreras se definen de acuerdo con la Ley 1618 de 2013, como cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad, estas pueden ser:

Tabla 3. Tipos de barreras

Barreras actitudinales	Barreras comunicativas	Barreras físicas
<p>Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas a los espacios, objetos, servicios y, en general, a las posibilidades que ofrece la sociedad.</p>	<p>Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.</p>	<p>Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construídos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y/o privados, en condiciones de igualdad por parte de toda la población.</p>

Fuente: Elaboración propia referenciada con el manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital -2022

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 14 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

A partir de lo anterior, la SDHT contribuye con la eliminación de barreras a través de ajustes razonables¹¹, que impidan a personas sin distinción alguna, acceder a trámites, bienes o servicios que presta la entidad.

5.2 Accesibilidad en espacios físicos

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

En concordancia, la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013, recomienda como mínimo implementar las siguientes acciones para garantizar accesibilidad en espacios físicos.

Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.

Promover el diseño universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de las personas con discapacidad.

Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad. Por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:

- El acceso a los baños
- La inclinación y ancho de las rampas
- Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 15 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y Braille.
- Para la señalización en el piso se recomienda seguir lo establecido en la NTC 5610 “Accesibilidad al medio físico. señalización táctil”, e incluir señales podó táctiles de alerta y guía incorporando contraste de color, con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.
- Implementación de alarmas tanto auditivas, como visuales.

Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la entidad, el cual además debe encontrarse en sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.

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

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

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

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

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

5.3 Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

A partir de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015, en los cuales se establece la necesidad de cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en Línea en los medios de comunicación electrónica de las entidades públicas y la necesidad de avanzar en el cumplimiento de los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web a partir del 1 de enero de 2022.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 16 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Se debe atender a lo establecido en las Resoluciones 1519¹² y 2893 de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para los derechos de petición, por lo cual es indispensable seguir las pautas que se brindan por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat.

La página Web de la Secretaría Distrital del Hábitat, <https://www.habitatbogota.gov.co/> debe garantizar la aplicación de los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web de 2011.

Asimismo, se debe de realizar un análisis de la accesibilidad al canal virtual a partir de los siguientes elementos, los cuales se encuentran señalados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en su guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente:

Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.

Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.

Crear un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.

Incorporar tutoriales con información clave y videos en lengua de señas colombiana o/y *close caption*.

Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.

Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en lengua de señas colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana).

¹² Las directrices de los componentes se encuentran como anexos a la citada resolución:

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

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

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

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



	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 17 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

5.4 Accesibilidad en canal telefónico

La accesibilidad en canal telefónico de la Secretaría Distrital del Hábitat es una herramienta de comunicación entre la ciudadanía y la entidad que debe tener elementos que permitan mejorar su accesibilidad entre los cuales están:

En la aplicabilidad del IVR (*Interactive Voice Response*) en la línea de atención, se tendrá un menú de opciones corto, los mensajes estarán en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.

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

5.5 Lenguaje claro, incluyente y no sexista

La comunicación e intercambio de información que suministra la Secretaría Distrital del Hábitat debe adoptar una forma de expresión precisa, comprensible y útil, con el fin de que la ciudadanía, independiente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerza sus derechos y cumplan sus deberes.

A sí mismo, es necesario apropiarse acciones afirmativas para promover escenarios de interacción libres de violencia y discriminación contra las mujeres en sus diferencias y diversidades.

Por lo anterior y en cumplimiento de lo señalado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y el Manual para una Comunicación Libre de Sexismo y Discriminación para la prevención y eliminación de la violencia contra las mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer (2022). Se dan a conocer las recomendaciones para avanzar en la garantía de asumir un lenguaje claro, incluyente y no sexista:

La comunicación debe ser clara, amable, cercana y entendible con la ciudadanía, propiciando entornos de autenticidad, honestidad y transparencia, para generar confianza y credibilidad en la Administración, así como permitir el ejercicio de sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 18 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Se debe desarrollar acciones que incorporaren el lenguaje claro en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía¹³.

En la aplicación del lenguaje no sexista e incluyente, existen algunas series de estrategias gramaticales simples, cuya incorporación en los mensajes oficiales tiene la pretensión de lograr una comunicación incluyente¹⁴ y no discriminatoria¹⁵. Cuando en la comunicación se acuda a ejemplos, procurar que haya equilibrio y se incluyan alusiones a personas de uno y otro sexo, no hacerlo solo sobre hombres, a través de:

- Desdoblar los sustantivos: directoras y directores, ciudadanas y ciudadanos, funcionarias y funcionarios, asesoras y asesores.
- Desdoblar artículos y adjetivos: la o el solicitante, las y los habitantes, las y los integrantes, las y los migrantes.
- Usando sustantivos comunes: la ciudadanía, la sociedad, el profesorado, artistas, estudiantes.
- Agregando palabras claves: persona beneficiaria, persona usuaria, personas adultas, personas contratistas.
- Modificando verbos: cuando se realicen los trámites, si te interesa, acude a..., discute en equipo..., si escuchas una alarma.

En los canales de atención presencial y físico, y en donde se utilice la comunicación oral, se debe mantener en la atención a la ciudadanía:

- Concentrarse en la conversación la persona y hacerle saber que tiene toda la atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, sin importar si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Tomar nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.

¹³ Se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>.

¹⁴ Acuerdo 381 de 2009 ‘Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.

¹⁵ Manual para una comunicación libre de sexismo y discriminación para la prevención y eliminación de las violencias contra las mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer (2022).



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 19 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Si se requiere que la persona dé más información sobre un tema, usar frases del tipo “decía usted...” y complementar con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- Permitir a las personas terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- Tener en cuenta que, en ningún momento, es válido dirigirse a las personas con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Manejar la entonación al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras. Transmitir la información al ritmo del interlocutor.
- La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona. Sustentar y/o justificar la información brindada.
- Los y las servidoras 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.
- Usar frases de etiqueta telefónica. Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usar frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.
- La duración de la llamada debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía.
- Cerrar la conversación haciendo un resumen (síntesis).

6. Perspectiva y enfoques para el servicio a la ciudadanía

La atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat se desarrolla con enfoque de derechos, de género, poblacional y diferencial atendiendo a la perspectiva de interseccionalidad. Por ello se plantean elementos diferenciales con protocolos de atención dirigidos a personas mayores, personas con discapacidad, integrantes de comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, campesinas y campesinos, personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ+.

6.1 Atención con enfoque de derechos

La atención en la Secretaría Distrital del Hábitat adopta el enfoque de derechos humanos, cuando reconoce a las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los estados en los diferentes niveles de la intervención pública.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 20 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

La implementación en el marco de la atención a la ciudadanía responde a la búsqueda de 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.

También, plantea la necesidad de continuar visibilizando los aportes de la ciudadanía en los procesos de seguimiento y rendición de cuentas adelantados por parte de la entidad.

Es preciso reiterar que todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna, de acuerdo con lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

6.2 Atención con enfoque de género

Para la Secretaría Distrital del Hábitat, se entiende el enfoque de género en los términos del CONPES D.C. 14 de 2020. Política Pública de Mujeres y Equidad de Género que “Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado”

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

Para entender el anterior enfoque es necesario establecer que el sexismo se reconoce como todas aquellas prácticas y actitudes que promueven el trato diferenciado de las personas debido a su sexo biológico, del cual se asumen características y comportamientos que se espera de las mujeres y los hombres. Las prácticas sexistas afectan principalmente a las mujeres dada la vigencia de creencias culturales que las consideran inferiores o desiguales a los hombres por naturaleza. (INMUJERES, 2021).

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 21 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

Con relación a la discriminación contra la mujer, se configura como “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por el sexo femenino, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979).

La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, generando barreras de acceso a oportunidades y al ejercicio pleno de los derechos de las mujeres, lo que además se agudiza desde las brechas que existen en las condiciones de las mujeres y de los hombres para acceder a la participación, a la vida política, social, económica y cultural, limitando y entorpeciendo el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer a ser y a contribuir de manera autónoma”¹⁶.

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que, a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos.¹⁷

Recomendaciones para la atención de mujeres en la SDHT:

- Desarrollar acciones que incorporen el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General en 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-deldistrito-capital.pdf>.
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidores públicos, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.

¹⁶ 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)

¹⁷ Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores. 2016, ONU Mujeres Guatemala



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 22 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Durante la atención no reforzar imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no reforzar comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconoce a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.
- Los productos comunicativos e informativos de los diferentes canales de atención de las entidades distritales deberán producir estrategias y campañas de carácter informativo y pedagógico, que reconozcan, hagan visibles y representen a las mujeres desde sus diferencias y diversidades, como personas políticas, ciudadanas y figuras fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Para materializar lo anterior se podrán:

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

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

A continuación, se muestran algunos patrones que muestran estereotipos que representan tipos de discriminación contra la mujer.

Ejemplos sobre estereotipos de género:

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

6.3 Atención con enfoque poblacional – diferencial

El enfoque poblacional-diferencial de atención en la ciudadanía parte desde la Secretaría Distrital del Hábitat. La Secretaría Distrital de planeación lo define como una herramienta que: “Busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 23 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

de generar acciones diferenciales desde la Política Pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos.

En este sentido, el principal objetivo de este enfoque es reconocer a Bogotá D.C., como una ciudad diversa, donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de la ciudad. Su aplicación es necesaria para lograr el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social, que aporten a la construcción de una Bogotá donde todos nos reconozcamos, respetemos y vivamos nuestros derechos en armonía en el mismo territorio”¹⁸ (Secretaría Distrital de Planeación, 2019, pág.15)

6.4 Protocolo de atención a personas mayores

La atención dirigida a las personas mayores, desde la Secretaría Distrital del Hábitat está en concordancia con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM y el reconocimiento de las características del momento de curso de vida.

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

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

La Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025 del Distrito Capital establece que:

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

Discriminación por edad en la vejez: cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos

¹⁸ Secretaría Distrital de Planeación (2019b). Estrategia de transversalización de los enfoques poblacional-diferencial y de género en los proyectos de inversión a nivel distrital y local. Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales. Bogotá. From: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/2019-12-23_estrategia_art_98-depp-v.final_c_0.pdf



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 24 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

Con relación a lo anteriormente señalado, la atención en la Secretaría Distrital del Hábitat dirigida a personas mayores tiene como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses y preferencias. Esta atención está fundamentada en la habilidad que debe tener la persona que atiende para captar, develar, distinguir, discernir y comprender los varios aspectos de la realidad que están detrás de la solicitud inicial o situación evidente con el fin de brindar una respuesta pertinente, oportuna y así, aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, su familia y comunidad.

Recomendaciones para la atención de personas mayores en la SDHT:

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usar diminutivos que los infantilicen, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía que realizan la atención a las personas mayores deben conocer la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y las rutas de atención para persona mayor posibilitando entrega completa de información sobre la entidad correspondiente, los puntos y horarios de atención, datos de contacto o área responsable, guía sobre procedimientos o procesos que debe surtir, entre otros.
- Eliminar las barreras de acceso para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta el apartado de Accesibilidad.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 25 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.

Para materializar lo anterior se realizará lo siguiente:

- El ingreso debe hacerse de acuerdo con el protocolo de Grupo Preferencial (GP)
- La orientación y ubicación debe hacerse en un lugar estratégicamente adecuado, para lo cual la entidad debe disponer de espacios idóneos para ello.
- La atención, dentro de este grupo de personas, debe realizarse por orden de llegada.

6.5 Protocolo de atención a personas con discapacidad

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

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

Para realizar una adecuada atención a las personas con discapacidad se debe interiorizar el significado y conocer los diferentes tipos de discapacidad, así como las particularidades para brindar un servicio incluyente según las necesidades.

Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad en la SDHT:

- Siempre se debe usar el término *personas con discapacidad* y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y, en caso de que la respuesta sea afirmativa, brindar la ayuda necesaria.
- En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y, si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 26 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Si la persona con discapacidad asiste con un cuidador o cuidadora, familiar o amigo, brinde también la retroalimentación necesaria al acompañante, siempre teniendo en cuenta que la o el usuario se sienta incluido en la atención, con un trato respetuoso y digno.
- Evitar el proteccionismo excesivo. Las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

Para materializar lo anterior se deberá:

- Identificar el tipo de discapacidad de la persona con la que se interactúa.
- El tiempo de espera no podrá ser superior a 10 minutos.
- Se debe evitar tratar a personas adultas con discapacidad de forma infantil.
- Se debe tratar a la persona con naturalidad. Evitar comentarios o comportamientos que incomoden: risas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Verificar que la información ha sido comprendida y realizar retroalimentaciones en un lenguaje claro y sencillo.
- Se debe utilizar el lenguaje adecuado, no olvidar que para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.

Tabla 4. Expresiones correctas e incorrectas para personas con discapacidad

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

Fuente: Elaboración propia. Con base en manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 27 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

6.6 Atención a las personas con discapacidad visual en la SDHT

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 tiene en cuenta a personas ciegas y con baja visión; a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.

Recomendaciones para la atención:

- Es indispensable seguir las recomendaciones sobre accesibilidad en espacios físicos que se relacionan en el apartado de Accesibilidad.
- Hablar y prestar atención a la persona que se está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.
- Realizar asignación de turno preferencial e informar que le van a llamar por el número de turno asignado a viva voz cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.
 - Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes y, por ningún motivo, halar a la persona del vestuario o del brazo.
 - Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.
- Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, informe a la persona antes de dejarla sola.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste: no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés. Permita al canino entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 28 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Señalizar los vidrios y puertas transparentes.

Para materializar lo anterior se deberá propender para que la totalidad de integrantes que intervienen en la SDHT en la atención a la ciudadanía averigüen y asistan a jornadas de cualificación dispuestos para este fin.

- Conocimiento y acceso al sistema de lecto-escritura 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.

6.7 Atención para discapacidad auditiva.

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

Recomendaciones para la atención:

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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 29 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Para materializar lo anterior se deberá propender porque en la SDHT, la atención a la ciudadanía garantice

- Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
- Señalización visual.
- Servicios de interpretación en línea, para lo cual existen diferentes alternativas, entre las cuales están:
 - Utilizar el servicio de interpretación en línea SIEL del centro de relevo una iniciativa apoyada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda se conecta desde un computador, Tablet o celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono, y solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentra en el mismo lugar, para lo cual es indispensable que la persona sorda que requiere utilizar el servicio se encuentre registrada en el Centro de Relevo y contar 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.

6.8 Atención para personas con sordoceguera

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

Recomendaciones para la atención:

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos Braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde del acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 30 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

Para materializar lo anterior se deberá propender porque los actores que intervienen en la SDHT en la atención a la ciudadanía busquen:

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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 31 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

6.9 Atención para personas con discapacidad física

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

Es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Recomendaciones para la atención:

- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consultar cómo se debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evitar cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, en los puntos de atención presenciales donde hace presencia la Secretaría Distrital de Hábitat, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.

Para materializar lo anterior se deberá propender porque las servidoras y servidores, colaboradores y colaboradoras, así como las demás integrantes que intervienen en la SDHT en la atención a la ciudadanía busquen:

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 32 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones.
- Los espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal”, y las demás recomendaciones que se brindan en el apartado de Accesibilidad, deberán de ser vinculados en los procesos de adecuación de la infraestructura física.

6.10 Atención para personas con discapacidad intelectual

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, y el aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

Recomendaciones para la atención:

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

6.11 Atención para personas con discapacidad psicosocial (mental)¹⁹

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

¹⁹ 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.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 33 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Recomendaciones para la atención:

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

6.12 Atención para personas con discapacidad múltiple

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

Recomendaciones para la atención:

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

6.13 Protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidad étnica

Para la Secretaría Distrital de Hábitat los grupos étnicos hacen referencia en como lo plantea la Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996: “La conciencia que tienen los



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 34 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

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

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas²⁰, afrocolombianos²¹ y Rrom²² o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras²³ incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales²⁴ de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros²⁵ de San Basilio de Palenque.

²⁰ No existe una definición precisa de “pueblos indígenas” en el derecho internacional, y la posición prevaleciente indica que dicha definición no es necesaria para efectos de proteger sus derechos individuales y colectivos. El artículo 1.1.(b) del Convenio 169 de la OIT dispone que dicho tratado se aplicará a los pueblos en países independientes, considerados indígenas por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenecía el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

²¹ Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.

²² Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad e itinerancia

²³ A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia Afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

²⁴ Personas originarias (nativas ancestrales) del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas diferenciadas con un fuerte mestizaje e identidad anglo-afrocaribeña. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua lo definen como un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional.

²⁵ Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico Colombiano; en grupos denominados palenques. La comunidad de Palenque de San Basilio es el único existente; conserva una conciencia étnica que le permite identificarse como grupo diferenciado, mantiene viva la única lengua criolla con base léxica en el español, cuenta con una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como con rituales fúnebres como el lumbalú y prácticas de medicina tradicional, que evidencian su sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 35 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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).

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

“El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que deben tener en cuenta las políticas públicas y que deben reflejarse en su implementación. En particular hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales”²⁶

Recomendaciones para la atención de personas pertenecientes a comunidades étnicas en la SDHT:

- Las personas que pertenecen a los grupos étnicos se auto reconocen como pertenecientes a uno de los mencionados grupos étnicos.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/gitano.

²⁶ Secretaria Distrital de Integración Social. Equipo diferencial (2011). Orientaciones para el abordaje del enfoque de derechos y el enfoque diferencial en el marco de las políticas públicas poblacionales. Bogotá. Op.cit., P.28



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 36 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Para tal fin, las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta

Para materializar lo anterior se debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si la sede de la entidad cuenta con un intérprete, solicitar su apoyo o el de un acompañante que hable español.
- Si no es posible acudir a estas alternativas, debe solicitarse a la persona que explique con señas su requerimiento y pedir los documentos requeridos de igual modo.

6.14 Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado

De acuerdo con lo establecido en la ley 1448 de 2011. Se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 37 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

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

Recomendaciones para la atención de personas víctimas del conflicto armado en la SDHT:

- Consultar a la persona si desea ser atendida en el módulo que ha dispuesto la Administración Distrital para tal fin, el cual cuenta con la infraestructura y condiciones de privacidad y seguridad requeridas.
- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene en frente como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 38 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmite a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Hay que recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores LGBTI, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

Para materializar lo anterior se debe recordar que en la atención se debe:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Evitar mostrar expresiones que muestren lástima o cualquier tipo de sentimiento negativo.
- Conocer los tipos de hechos victimizantes y estar al tanto de las actualizaciones que atañen el marco normativo para la reparación de víctimas.
- Brindar la información en un lenguaje claro y comprensible.
- Respetar el uso de la palabra y estar atento de aquellos aspectos que denoten habilidades, capacidades, necesidades e intereses, para lograr una contextualización clara del relato de la víctima.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 39 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Tener en cuenta la situación de seguridad física y emocional de la víctima, es decir, reconocer integralmente el tema de seguridad tanto personal como del grupo familiar y que puede relacionarse con riesgos y amenazas reales o subjetivas.

6.15 Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos

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

En la Secretaría Distrital de Hábitat el campesino o campesina se identifica como “sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo”²⁷.

Recomendaciones para la atención de campesinos y campesinas en la SDHT:

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

²⁷ Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 40 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

6.16 Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ+

La Secretaría Distrital de Hábitat reconoce la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTIQ+, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a su orientación sexual e identidad. Para este caso, a través de la atención a la ciudadanía.

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

Es importante diferenciar las categorías sexo, identidad de género y orientación sexual, con el fin de generar una mayor comprensión de la atención a la ciudadanía perteneciente a los sectores sociales LGBTIQ+.

Sexo: categoría construida culturalmente, que desde el siglo XVIII se entiende en la cultura occidental (Europa y EE. UU principalmente) a partir de nociones biológicas que dividen a los seres humanos en mujer y hombre. Esto es lo que se llama dimorfismo sexual. Esta noción nutre también una clasificación cultural y dicotómica hecha para todos los mamíferos en general y otras familias animales, dividiéndolos en hembras y machos según el sistema reproductivo y de acuerdo con las características genéticas, endocrinas, anatómicas y fisiológicas.

- **Hombre:** es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene caracteres sexuales primarios (genotipo) y secundarios (fenotipo) predominantemente masculinos y de manera consecuente con esta clasificación se le asigna un sexo, un rol y un estatus.
- **Mujer:** es una persona que tiene caracteres sexuales primarios y secundarios predominantemente femeninos y en virtud de esa clasificación se le asigna un sexo un rol y un estatus.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 41 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- **Intersexual:** es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural en la que una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico, como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, a las hormonas, a los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.

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

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

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

- **Homosexual:** designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o se materializan con personas de su mismo sexo-género (por ejemplo, hombre que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otro hombre, mujer que se dirige su deseo erótico-afectivo hacia otra mujer).
- **Lesbiana:** categoría política con la que se identifican las mujeres homosexuales.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 42 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- **Gay:** categoría política con la que se identifican los hombres homosexuales.
- **Heterosexual:** designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o materializa con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.
- **Bisexual:** designa a las personas cuyo deseo afectivo y erótico se dirige hacia o se materializa tanto con personas de su mismo sexo-género como con personas de sexo-género distinto al que se asume como propio.

Recomendaciones para la atención de personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI en la SDHT:

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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 43 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

6.17 Perspectiva de interseccionalidad

La Secretaría Distrital del Hábitat, en el marco de la atención a la ciudadanía, reconoce 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, lo cual se configura en la aplicación de la perspectiva de interseccionalidad.

7. Protocolos de atención por canal de atención

Son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Recomendaciones generales para la atención en los canales de atención de la SDHT:

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

En aras de materializar la atención en los canales de atención, los servidores y servidoras, colaboradores y colaboradoras, así como el personal de la entidad que realiza procesos de atención al ciudadano deben tener en todo momento una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; en este sentido lograr comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

Si el ciudadano presenta una actitud grosera o violenta, el personal está en la obligación de exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, se debe llamar al supervisor o jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 44 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Cuando se evidencie que el ciudadano que llega a solicitar información o la generación de algún trámite se encuentra alterado, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantener una actitud amigable todo el tiempo y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con el lenguaje corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación de forma personal.
- No perder el control de la situación, mantener la calma.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases que demuestren conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, cuando las haya, y comprometerse solo con cosas que pueda cumplir.

A continuación, se relacionan algunas recomendaciones para tener en cuenta referentes al lenguaje verbal y corporal, que se debe mantener en la atención al ciudadano:

- Mantener un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; utilizar frases corteses como: “con mucho gusto”, ¿en qué le puedo servir?
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, sin importar si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, entre otros.
- Cuando se dirija al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar el uso de respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Teniendo en cuenta que no siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, cuando se niegue una solicitud, se deben decir las cosas como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Estas son las recomendaciones que pueden contribuir a que la negativa sea recibida de mejor manera:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 45 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

7.1 Protocolos de atención en canal de atención presencial

En la actualidad, la Secretaría Distrital del Hábitat, cuenta con un espacio de atención a la ciudadanía, ubicada en la Carrera 13 N.º 52-25. Asimismo, garantiza presencia en algunos puntos de atención integrados al esquema de operación de la Red CADE y módulos de servicio habilitados en unos Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno.

Lo anterior, a través de la suscripción del convenio entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que buscan unir esfuerzos para garantizar la entrega de información y asesoría de manera oportuna a toda la ciudadanía que acude a los puntos de atención de la Red CADE. El propósito de la ejecución del convenio es facilitar el acceso a los trámites y servicios que integran la oferta institucional mediante la ampliación de la cobertura de atención dadas las características sociodemográficas de los grupos poblacionales que solicitan orientación y apoyo en los temas de interés de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Por otro lado, el acompañamiento institucional en algunos Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno, los cuales han sido estratégicamente seleccionados teniendo en cuenta la demanda poblacional que acude a ellos. La actuación armónica y articulada se presenta con la intención de brindar asistencia respecto a todo lo requerido para acceder a los trámites y servicios de la entidad, principalmente los relacionados con la financiación de soluciones habitacionales y condiciones de acceso a proyectos de vivienda.

La Secretaría Distrital del Hábitat, dispone de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en su sede, y en los puntos de articulación en la REDCADE y Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno, contando con personal que se encargue de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

Agendamiento de citas presenciales

La Secretaría Distrital del Hábitat tiene habilitado un formulario en la página web de la Entidad donde la ciudadanía puede agendar, si lo requiere, citas presenciales en la sede principal para abordar temas de trámites, otros procedimientos administrativos y servicios.

	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 46 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Este formulario es administrado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se analiza el asunto de la cita y a través de correo electrónico se le informa a la dependencia correspondiente para que le comunique a la persona el día y hora de la cita para orientarla sobre lo consultado.

En caso de no tener la competencia para atender la solicitud de la ciudadanía, esta tendrá el trámite de traslado por no competencia en la plataforma asignada para tal fin.

Recomendaciones generales para la atención presencial

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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 47 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Priorice las variables de acuerdo con la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.
- Tener en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

Es importante, asimismo, reconocer que el canal de atención presencial requiere, además de las buenas prácticas que involucra la prestación del servicio personalizado, que se tengan en cuenta toda una serie de recomendaciones en el marco de un enfoque diferencial, la identificación de usuarios y grupos de interés.

Existen grupos poblacionales que requieren de una atención preferencial y a quien se les debe prestar un servicio ágil y oportuno. Para este propósito se deben tener en cuenta los aspectos relacionados a continuación:

- Se reitera que los puntos de servicio deben ser espacios limpios, agradables y cómodos, que sean fácilmente identificados como puntos de prestación de servicio y donde pueda ser brindado un servicio óptimo y eficiente.
- Si él o la ciudadana requiere interponer un derecho de petición se debe informar de los distintos canales disponibles para tal fin: virtual, telefónico y presencial, para lo cual si desea hacerlo a través del canal presencial podrá hacer uso del Formato de PQRSD para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias ante la ventanilla de radicación ubicada en la Carrera 13 N.º 52-25.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 48 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Los espacios de atención deben contar con un mantenimiento periódico preventivo para efectos de evitar incidencias que puedan lamentarse o correctivo para reparar algún tipo de necesidad sobre la infraestructura física, según sea el caso.

Recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- Tener las prendas distintivas de la entidad (chaqueta, chaleco, entre otras) portadas de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.
- Durante el tiempo de atención al ciudadano se deben evitar comportamientos tales como: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse y arreglarse las uñas frente al ciudadano, hacer uso de los dispositivos móviles, hablar con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada y levantarse del puesto de trabajo sin dar aviso de la justificación al ciudadano.
- La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; por lo cual se aconseja mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El servidor(a) se debe abstener de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, así como estar revisando el correo personal o visitando otras páginas, cuando se está atendiendo un usuario(a), ya que esto muestra falta de interés en la atención.
- Durante la atención personalizada, no se debe recibir ni realizar llamadas por celular. Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, no se debe atender llamadas cuando se esté con el usuario(a), ese comportamiento demuestra irrespeto ante la persona que está solicitando el servicio.
- Evitar personalizar el puesto de trabajo con fotografías, afiches, letreros, o imágenes.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de los usuarios.
- La papelería e insumos deben estar guardados en los cajones del escritorio.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente, y no se deben dejar documentos susceptibles sobre el puesto de trabajo. El puesto de trabajo debe permanecer lo más despejado posible y con lo estrictamente necesario para adelantar la gestión de servicio



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 49 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Gráfico 1. Ciclo de Servicio Presencial



Fuente: Elaboración propia. Con base en manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.

El servicio presencial en la entidad se encuentra conformado por los cinco elementos; los cuales están vinculados en la Grafica 1. Ciclo de servicio presencial, así mismo está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre la ciudadanía y las personas que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

Ingreso a la entidad

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 50 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

1. Primer contacto con la ciudadanía

a. Interacción con el personal de vigilancia

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

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

b. Persona anfitriona

El o la anfitriona en la sede de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat serán quienes establezcan el primer contacto con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

2. Solicitud y asignación de turno

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



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 51 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

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

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

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

Grupos poblaciones sujetos de recibir prioridad en la atención:

Según el Numeral 6° del Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.

Personas Mayores

Niños, niñas y adolescentes

Al momento de su atención tener en cuenta:

- Son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prevalente.
- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el Artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 52 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- No rechazar o descalificar al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

Personas con discapacidad

Mujeres en embarazo

Personas con niños o niñas en brazo

Personas con problemas de seguridad y/o protección

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

Persona con enfermedades terminales o catastróficas.

Personas de la fuerza pública

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

Cuidadores y cuidadoras del Distrito Capital

- El Sistema Distrital de Cuidado —liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer— articula servicios para atender las demandas de cuidado de manera corresponsable entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares, con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos. Esto se realizará a través de la reducción del tiempo de trabajo de cuidado no remunerado, el reconocimiento de este trabajo y de quienes lo realizan y la redistribución de este trabajo de forma corresponsable.
- El sistema está dirigido hacia las personas cuidadoras del Distrito Capital, cuya actividad principal son los trabajos de cuidado no pagos, por ejemplo: el cuidado de



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 53 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

niños y niñas, personas mayores o personas con discapacidad; y/o llevar a cabo actividades para el mantenimiento del hogar como la limpieza, cocina, lavado, planchado de ropa, compras, entre otras.

- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda priorizar la atención de cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.

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

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

En consideración a que la solicitud no sea de competencia institucional, por lo que no amerite entrega de turno, registre el tipo de información suministrada y/o sitio a donde se redirecciona al ciudadano o a la ciudadana.

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

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

Al iniciar contacto con la ciudadanía: “

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 54 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

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

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

Así mismo se debe tener en cuenta:

- Proceder a pedir autorización (Habeas Data, conforme a la Ley 1581 del 2012), para registrar en la base de caracterización dispuesta para ello e ingresa dichos datos al sistema

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 55 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Para continuar el servicio brindar una respuesta en lenguaje claro y concreto.
- Aclarar dudas y confirmar si requiere alguna solicitud adicional.
- En caso de no poder solucionar el requerimiento de manera simultánea y/o el ciudadano(a) solicite radicar una petición se procederá a gestionar mediante la ventanilla única de radicación y se dará a conocer el número de radicado al ciudadano(a), explicándole cómo puede hacer seguimiento y manifestado los tiempos establecidos para dicha contestación.

5. Encuesta de satisfacción

Se realiza la evaluación al servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida.

Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

7.2 Protocolos de atención canal de atención telefónico

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

La Secretaría Distrital del Hábitat hace parte del grupo de entidades que integran la línea 195 del Distrito como mecanismo de fortalecimiento de los canales de atención de la entidad y para efectos de garantizar el servicio a la ciudadanía de una manera ágil, digna y eficiente. Lo anterior también en concordancia con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Línea 195 es el medio de contacto a través del cual la ciudadanía puede obtener información sobre los trámites, servicios campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales a través del canal telefónico, chat, redes sociales y página web a través de la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, es decir, mediante la opción de omnicanalidad.

Por otro lado, la entidad cuenta con un PBX institucional el cual se constituye en una herramienta de información para los usuarios. A través de la línea institucional se entrega información relacionada con los trámites, servicios, campañas y eventos que ofrece la



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 56 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Secretaría y funciona a través del número 3581600, desde donde se entrega información básica relacionada con los trámites ofrecidos por la entidad o se direccionan las llamadas de acuerdo con las necesidades y solicitudes de los usuarios a las respectivas dependencias.

Recomendaciones generales para la atención canal telefónico:

- Tono y volumen de voz: manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Vocalización adecuada: pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor: la velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Utilizar los guiones establecidos por la entidad durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.
- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención, estén disponibles.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.

Así mismo se deberán atender las siguientes recomendaciones operativas:

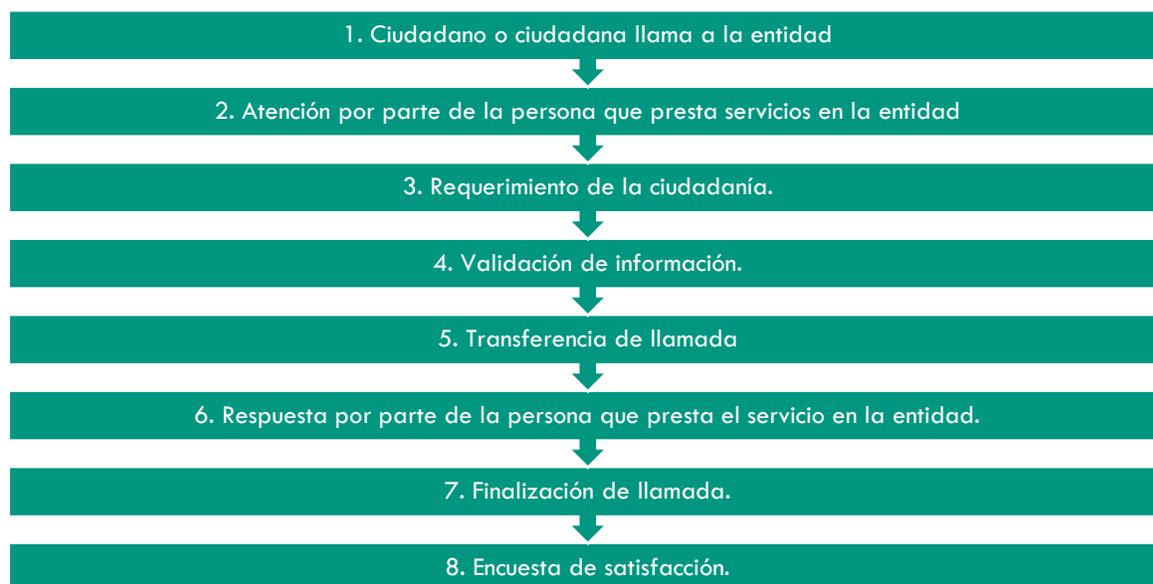
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural que proyecte el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Manejar todas las funciones con las que cuente el teléfono.
- Contar con un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, las dependencias responsables y los teléfonos y correos de contacto.
- Disponer de un listado con los puntos de atención y sedes de la entidad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 57 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Evitar hablar por terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Gráfico 2. Ciclo de servicio telefónico



Fuente: Elaboración propia. Con base en manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.

1. Ciudadano o ciudadana llama a la entidad

La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. La Secretaría Distrital del Hábitat, determina un tiempo no mayor a 20 segundos procurando evitar abandono de llamadas.

2. Atención por parte de la persona que presta servicios en la entidad

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

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

Guion de bienvenida:



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 58 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- Buenos(as) (días, tardes). Línea de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Cuando el/la ciudadano(a) diga su nombre, se dirá:
- Mi nombre es (primer nombre y primer apellido), ¿En qué le puedo servir?
- Se escuchará con atención lo que necesita la ciudadanía, sin lugar a interrupciones, aun cuando la solicitud no sea competencia de la entidad.

Si la solicitud no es de competencia de la entidad y el colaborador conoce los datos de la entidad competente, deberá suministrar la información correspondiente a la ciudadanía de forma inmediata y luego hacer uso del guion de despedida que se encuentra al final de la presente.

Si la solicitud no es de competencia de la entidad, y el colaborador no conoce los datos de la entidad competente, deberá indicar:

- Señor o señora (...) su consulta tardará dos minutos, por favor permanezca en línea.
- Cuando no se ha ubicado la información al cabo de los dos minutos, indicar:
- Señor o señora (...) estoy consultando la información necesaria para dar respuesta a su solicitud, por favor continúe en línea dos minutos adicionales.
- Cuando ya se cuente con la información solicitada, retomar la llamada indicando:
- Gracias por su amable espera en línea, (suministrar la información correspondiente a la ciudadanía de forma inmediata y luego hacer uso del guion de despedida).

3. Requerimiento de la ciudadanía

- Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.
- Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- Transmitir seguridad a la ciudadanía, omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Controlar la llamada. Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.
- Realizar filtros adecuados. Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 59 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

Guion de requerimiento de la ciudadanía:

- Entiendo que el motivo de su llamada es “(...)”
- ¿El requerimiento que me está indicando es “(...)” es correcto?

4. Validación de información

Explicar a la persona por qué debe poner la llamada en espera e informarle el tiempo aproximado de espera.

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

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

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

5. Transferencia de llamada

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

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

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

Guion de despedida por transferencia de la llamada:

- Su solicitud será atendida por un colaborador(a) de la dependencia (...) en la extensión (...) procederé a transferir su llamada, feliz día.

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 60 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

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

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

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

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

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

Registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto, los datos de todas las llamadas.

Guion de respuesta por parte de la persona que presta el servicio en la entidad:

Si la solicitud puede atenderse directamente por el colaborador en la línea telefónica, se registrarán los datos de la ciudadanía y se verificará la aplicación de caracterización, (para lo cual consultará en las bases de datos internas, a fin de saber si el(la) ciudadano(a) que se comunica, ha sido caracterizado en los últimos 6 meses).

Utilizar el siguiente guion:

- Señor o señora (...), voy a solicitar unos datos para el registro de su llamada.

Una vez registrados los datos de la ciudadanía y en caso de aplicar para caracterización, indicar:

- Con el fin de mejorar los servicios del Distrito, ¿autoriza que le realice unas preguntas de caracterización?

Si el/la ciudadano(a) otorga la autorización, se procederá a realizar las preguntas de la caracterización establecida por el Proceso de Gestión de Servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Hábitat, para lo cual se recomienda un ritmo adecuado, utilización de lenguaje claro y en todo caso, suministrar la opción de respuesta “no desea responder”.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 61 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Si en algún momento del registro de la caracterización, el/la ciudadano(a) considera que son muchas preguntas y demuestra molestia con las preguntas, indicar:

- Entendido, señor(a) (...) ya procedo a brindarle la información solicitada.

Ante lo anterior, registrar “no responde” en las preguntas de la caracterización que quedaron sin realizarse y atender la(s) solicitud(es) de la ciudadanía.

Si durante la llamada la ciudadanía desea interponer una petición, se le indicarán los canales presenciales y virtuales para radicar petición, o en su defecto, se procederá con el acompañamiento a la ciudadanía para el registro de la petición ciudadana de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la entidad.

7. Finalización de llamada

La persona que atiende la llamada deberá despedirse de la persona de manera cordial, asimismo, preguntar si se le puede ayudar en algo más.

Guion de finalización de llamada:

Al terminar de brindar la información solicitada, verifique que la información transmitida fue comprendida claramente, para ello indicar:

- Señor(a) (...) ¿La información que le brindé fue clara?

Despedirse amablemente, haciendo uso del guion de despedida que aplique (para finalización por transferencia de la llamada, o por entrega de la información).

Guion de despedida por entrega de la información:

Gracias por comunicarse con la línea telefónica de la Secretaría Distrital del Hábitat, hasta luego.

8. Encuesta de satisfacción

Se realiza la evaluación al servicio prestado en el canal telefónico, de acuerdo con las disposiciones de la entidad, invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida.

Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 62 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Tener en cuenta que:

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

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

8.1 Protocolos de atención canal virtual

El canal de atención virtual permite a la ciudadanía acceder a la información, trámites, servicios que presta la entidad, a través de los distintos navegadores y sistemas de información disponibles en plataformas web.

Para efectos de adoptar los lineamientos disponibles en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano –PPDSC y los requerimientos de transparencia activa, la Secretaría Distrital del Hábitat efectúa el registro de todo el inventario de los derechos de petición que llegan a la entidad.

Bogotá te Escucha: es el mecanismo de información diseñado para gestionar, de manera eficiente y eficaz, la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011.

El registro de solicitudes se hace mediante el Sistema de Radicación Institucional y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, “Bogotá te Escucha”, la cual permite a la ciudadanía conocer el detalle, la trazabilidad y la resolución de aquellas peticiones de las solicitudes previamente interpuestas.

8.2 Protocolos de atención chat

El chat es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la Secretaría Distrital del Hábitat, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos,



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 63 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

denuncias y sugerencias, y consultas de información que presta la Secretaría Distrital del Hábitat ²⁸.

Recomendaciones generales para la atención a través de chat

- Revisar que los elementos (computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Atender de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por medio escrito.
- Utiliza los guiones establecidos por la entidad durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en el chat.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.
- Documentos: Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con la ciudadanía usando frases o párrafos cortos que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Dar inicio al servicio con la persona, de manera rápida, es decir, una vez acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano o ciudadana, para que no piense que ha perdido comunicación.

Gráfico 3. Ciclo de servicio chat

²⁸ Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021 Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 64 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35



Fuente: Elaboración propia. Con base en manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.

1. La persona ingresa al chat

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

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

Guion de ingreso:

- Aceptar la solicitud en el chat.
- Saludar siguiendo adecuadamente los guiones de atención: “Buenos (días/tardes) Bienvenido al chat virtual de la Secretaría Distrital de Hábitat, mi nombre es (nombre y apellido)”.
- Clarificar y precisar la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud?”.

2. Registrar la información que solicita la aplicación.
3. El sistema valida que la persona que presta el servicio esté disponible.
4. Es atendido por la persona encargada de prestar el servicio.
5. Respuesta a la solicitud de la ciudadanía.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 65 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

Para el chat evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía.

Antes de enviar la respuesta revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información y, en caso de que la respuesta sea larga, dividirla en párrafos.

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

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

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

Si la solicitud no puede ser atendida de forma directa, se debe remitir al usuario a hacer uso del botón de radicación virtual, o del envío de lo consultado ante el correo de ventanilla de correspondencia.

6. Finalización del chat

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

7. Encuesta de satisfacción

Se realiza la evaluación al servicio prestado a través del chat, de acuerdo con las disposiciones de la entidad e invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida; los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

8.3 Protocolos de atención en redes sociales



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 66 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

A través de la Directiva 004 del 2021²⁹ la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.

Como lo constituye la citada norma “Las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real”.

Este canal cada día cobra más relevancia, convirtiéndose en el más efectivo para la comunicación y divulgación de información. Para las entidades públicas, resulta ser un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental por lo que, a través de este canal, la ciudadanía puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos. Asimismo, se facilita formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

Dado lo anterior, se establecen las actividades requeridas para dar respuesta a las comunicaciones o quejas establecidas por redes sociales, de forma clara, eficiente y que permita ofrecer un marco de referencia en las acciones de las redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Las redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat son un canal informativo, las cuales son administradas por el *Community Manager* de la entidad, siguiendo el tratamiento de seguridad que se brinda a cada cuenta de red social.

Las redes sociales habilitadas son:

Twitter: @habitatbogota
 Instagram: @habitat_bogota
 Facebook: Secretaría Distrital del Hábitat

Los contenidos publicados en las redes sociales de la entidad se construirán con textos redactados en lenguaje claro e incluyente e irán acompañados de videos y fotos, para lo cual la Secretaría Distrital del Hábitat realizará las siguientes acciones:

- Si el ciudadano requiere información general se debe hacer uso de la guía de trámites y servicios, página web de la entidad, preguntas frecuentes o si el caso con el área

²⁹ En este documento se indica cual es el ciclo de servicio que se puede cumplir, a partir del momento en que se identifica la petición en la red social hasta el trámite y gestión de esta por la entidad competente. El cual podrá consultar en el siguiente link <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=29284>



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 67 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

encargada de acuerdo con el directorio de la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de responder las intervenciones de la comunidad.

- Por lo anterior y como establece la Directiva 004 del 202, 1a Oficina de Comunicaciones, deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con posterioridad a la remisión del guion sobre protección de datos personales³⁰. Dicha solicitud de datos se realizará a través de mensajes personales, directos o inbox³¹.

Guion para solicitud de información:

Gracias por escribirnos. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá te escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información:

Nombres y apellidos:
 Cédula de ciudadanía:
 Fecha de nacimiento:
 Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál?
 Correo electrónico:
 Número de celular:
 Dirección de residencia completa:

30 En todos los casos y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a los ciudadanos para el adecuado registro de sus peticiones - se deberá solicitar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales, como se señala a continuación:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web de la Secretaría General en www.secretariaqgeneral.gov.co

¿Autoriza? Sí/No

Esta información también debe adjuntarse dentro de los pantallazos que se envíen a las Oficinas de Servicio a la Ciudadanía para el registro.

31 En este punto, debe destacarse lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020, al indicar que la identificación del peticionario adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria para que la entidad pueda materializar su deber de contestar la solicitud.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 68 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

¿Tienes alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) ¿cuál?

Nota: Es importante aclarar, que la falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro no restringe el adelantamiento del trámite interno a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- “Bogotá te escucha”.

- Acto seguido del registro de la petición ciudadana, un responsable de la oficina de Comunicaciones las registra en el Sistema Bogotá te Escucha y las asigna al proceso de Servicio a la ciudadanía para el respectivo trámite, indicando como canal de recepción "redes sociales".

La Oficina de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud informando el número de registro asignado, como se observa a continuación:

- Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud; ya la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla.

Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace <https://www.habitatbogota.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-de-atencion>

Si el volumen de peticiones es muy alto, no será necesario esperar el número de registro asignado en Bogotá te escucha, ya que el mismo sistema enviará la notificación automática al correo electrónico del peticionario; frente a esto se sugiere el siguiente guion:

- Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha, del cual se te enviará un correo electrónico de confirmación en los próximos días para que puedas hacer seguimiento a tu caso. La respuesta será igualmente enviada a tu correo en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente link <https://boqota.gov.co/sdqs/crearpeticion>, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que se te enviaron con la confirmación.

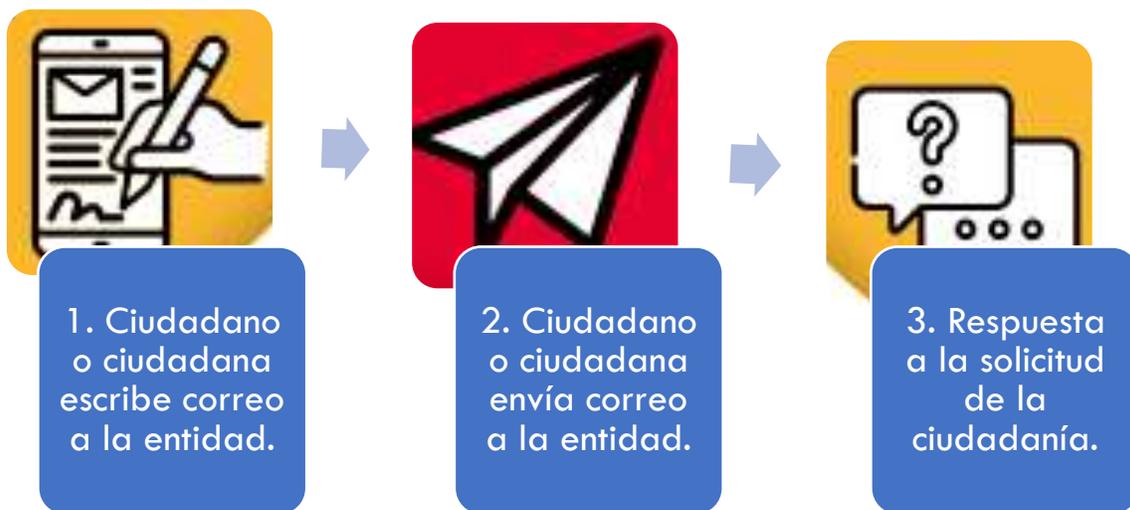
Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar siguiente enlace <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacioninteres/faqs>

	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 69 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

- En el caso de las denuncias por posibles actos de corrupción, se deberán seguir, adicionalmente, los lineamientos establecidos en la Directiva 001 de 2021; la cual puede ser consultada siguiente link <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=108172>
- Se realizarán emisiones en directo a través la plataforma social de Facebook, en formato *streaming*, a todos los seguidores de la Entidad por medio de la herramienta FACEBOOK LIVE. Donde la ciudadanía podrá realizar preguntas que serán contestadas durante la transmisión.

8.4 Protocolos de atención correo electrónico

Gráfico 4. Ciclo de servicio correo electrónico.



Fuente: Elaboración propia. Con base en manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.

La entidad pone a disposición de la ciudadanía, tres direcciones electrónicas oficiales diseñadas para presentar todas las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que surjan de la prestación del servicio en general. Los correos electrónicos habilitados son:

- ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co
- servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co
- defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 70 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Para el uso de los correos institucionales, las y los funcionarios o colaboradores y colaboradoras de la Secretaría Distrital de Hábitat, son responsables del uso de la cuenta de correo, razón por la cual no se debe permitir a terceros acceder.

El correo servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co, es un correo de dominio institucional, para redireccionar solicitudes, solicitar aclaraciones, ampliaciones y demás particulares en los que no sea observable de forma puntual la pretensión de lo solicitado por el cliente externo (Ciudadanía) y/o interno (colaboradores al servicio de la Entidad).

El correo servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co, no es un correo de radicación, por lo que su alcance está netamente hacia la articulación interna y/o externa. Sin embargo, procurando eficiencia administrativa, para aquellos casos en los cuales el correo de servicio al ciudadano conozca de solicitudes que no sean claras y/o requieran de información para su debida gestión, se podrá orientar al ciudadano mediante contestación por correo electrónico, solicitándole la respectiva ampliación y/o aclaración y orientado al mismo a que la radicación se presente exclusivamente ante el correo: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co, como correo dispuesto oficialmente para el tema de radicación.

El correo electrónico institucional, no debe usarse para asuntos personales, ni para hacer envío de cadenas de mensajes o distribuir contenidos que puedan afectar a la imagen de la entidad.

Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad relacionado con la seguridad en la información.

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en los que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Recomendaciones generales para dar respuesta:

Analizar el tipo de solicitud que llega al correo, en caso de que los correos sean internos gestionar lo requerido conforme a competencia, en caso de ser correos externos asociados a derechos de petición redireccionar al correo: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co, como correo oficial de radicación, haciendo ello con copia al petionario originario.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 71 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

Si la solicitud está incompleta o no es clara su pretensión, se debe hacer una solicitud de aclaración al ciudadano(a), respondiendo el correo inicial solicitando los datos básicos que se requieran complementar y/o aclarar, informando que una vez se aclare o complemente lo requerido se deberá adelantar radicación exclusiva ante el correo: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co.

La plantilla que se puede utilizar en estos casos se basa en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y es:

Al evaluar el contenido de su comunicación, se considera necesario aclarar su solicitud especificando con mayor detalle su pretensión (especificar al detalle que se necesita para atender la solicitud). Por lo tanto, para continuar con la actuación administrativa se requiere una aclaración en un término no mayor a diez (10) días, contados a partir del día siguiente al recibo de esta comunicación; de lo contrario, se procederá al archivo de la misma.

Lo anterior con fundamento en el Artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Para facilitar la lectura y análisis de la aclaración, se sugiere que la comunicación contenga como mínimo: datos completos del solicitante como nombre, número de documento, hechos, pruebas, pretensión, objeto, razones en las cuales se fundamenta la petición, anexos, notificaciones y firma del peticionario.

La Secretaría Distrital del Hábitat le recuerda que todos los trámites y servicios que ofrece la entidad son totalmente gratuitos y sin necesidad de intermediarios.

Cualquier información adicional con gusto será atendida.

Atender las solicitudes de los correos según orden de llegada, procurando dar prioridad a las siguientes solicitudes:

- Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable.
- Si se trata de una petición presentada por un periodista.
- Si es presentada por un niño, niña o adolescente.
- Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.
- Si corresponde a una solicitud de un ente de control, del Concejo o el Congreso de la República.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 72 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

En el desarrollo de la respuesta:

- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo “Asunto”.
- Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas para dar respuesta.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si la ciudadanía envía algún derecho de petición a un correo institucional, inmediatamente debe reenviarse a la persona encargada del registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en ningún caso debe darse respuesta por este medio.
- Recordar promocionar la gratuidad de trámites y servicios de la entidad en el mensaje.
- Revisar si el correo relacionado tuvo una inconsistencia al momento de enviarlo y produjo error de vuelta, en caso de que así sea, verificar nuevamente la dirección relacionada. Si coincide con la información enviada inicialmente por el petionario, buscar otro medio de contacto para envío y/o notificación, como lo es una dirección física o número de contacto para su verificación. Caso contrario corregir los datos ingresados al momento del envío de respuesta.
- En caso de no obtener información corregida, publicar la respuesta en las carteleras física y virtual de la Entidad.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Página 73 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

8.5 Protocolos de atención canal de atención correspondencia

La Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con un único punto de radicación ubicado en la sede administrativa de la entidad, en el cual las y los ciudadanos pueden allegar las peticiones por escrito y recibir un número de serial que permite realizar el seguimiento y control al debido al proceso de la solicitud.

9. Bibliografía

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., Decreto 293 de 2021 Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones, 12 de junio de 2022. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115821&dt=S>

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

Departamento Nacional de Planeación, Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, recuperado de Guía Servicio y Atención Incluyente.pdf

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

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2020), Guía para la inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional, recuperado de <https://www.nodoka.co/apc-aa-files/319472351219cf3b9d1edf5344d3c7c8/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-sen.pdf>

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

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 113 de 2020, por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, 01 de junio de 2022, recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nueva/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf>



	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 74 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

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

Secretaría Distrital de Mujer (2022). Manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital y el manual para una comunicación libre de sexismo y discriminación para la prevención y eliminación de las violencias contra las mujeres.

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

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

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

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2022), Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

10. Anexos

- PG06-FO436 “Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía.
- PG06-FO579 “Encuesta de caracterización de usuarios”
- PG06- FO654“Formato de PQRSD”
- PG06-FO845 Formato registro incógnito



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	<p>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	Página 75 de 76
		VERSIÓN 4
		FECHA 2022/12/05
		CODIGO PG06-MM35

11. Control de Cambios

Fecha de Modificación (aaaa/mm/dd/)	Versión	Descripción del cambio
2019/05/10	1	Se crea el documento
2019/10/29	2	Se incluye protocolo redes sociales y se actualiza canal de atención presencial
2020/11/13	3	Actualización puntos de atención, normatividad y protocolo de redes sociales, adición de anexo PG06-FO654 formato de PQRSD
05/12/2022	4	Actualización de acuerdo con el manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Versión 2 y las actividades realizadas en los canales de atención. Se agregó el formato PG06-FO845 Formato Registro Incógnito

